

Protocol d'actuació contra
els **maltractaments** a la
GENTGRAN

MANRESA I COMARCA DEL BAGES

1 PRESENTACIÓ

Durant els darrers anys, a mesura que la població ha anat envellint, s'ha incrementat la disponibilitat de les administracions públiques per donar protagonisme al col·lectiu de les persones grans i per prioritzar actuacions que atenguin les seves necessitats. En aquest sentit, des de l'Administració local s'impulsen polítiques gerontològiques orientades a donar resposta a la nova situació, fet pel qual s'escolta els seus portaveus per identificar quines són les actuacions més esperades.

El protocol per coordinar actuacions contra els maltractaments a la gent gran (PROMAGG) neix amb aquesta doble vessant, que ha presidit les polítiques locals recents. Per una banda, es dona resposta a una nova necessitat i, per l'altra, s'atén a un dels suggeriments més rellevants que ha generat la ciutadania.

És cert que la població envella. Les bones notícies sobre l'increment de l'esperança de vida dels homes i de les dones són freqüents avui en dia. Així doncs, també és cert que apareixen noves necessitats i noves problemàtiques al voltant d'aquest envelliment. Malauradament, la nostra societat avança cap a una desvaloració de tot el que envella i, a voltes, la fragilitat de les persones grans les converteix en víctimes fàcils dels qui busquen aprofitar-se'n.

Per aquesta raó, durant els darrers anys les actuacions orientades a detectar els maltractaments a la gent gran i a actuar-hi en contra han estat prioritàries per l'Ajuntament de Manresa. Amb el present document es culmina un procés de treball que ha implicat altres agents ciutadans i administracions públiques.

El conjunt d'institucions i de personal tècnic que ha treballat per fer possible aquest esforç de coordinació ha distingit dues realitats ben diferents, la demanda expressada i la no expressada. Aquesta distinció és una de les principals raons de la importància del treball realitzat, atès que els maltractaments sovint són una problemàtica amagada, una problemàtica que es viu en silenci, que es manifesta juntament amb altres dimensions de les relacions humanes. La invisibilitat de la majoria de maltractaments que pateixen les persones grans és el fet que fa més necessari avançar amb aquest protocol.

Per aquesta raó, tothom qui s'ha implicat en aquest projecte ha treballat amb el convenciment que haurà de servir per actuar enfront d'una realitat que només s'intueix i que requereix una actuació especialment metòdica i protocol·lària.

2

MARC TEÒRIC

2.1 Definició

La definició sobre els maltractaments a la gent gran feta per l'Organització Mundial de la Salut i coneguda com la de la Declaració de Toronto (2002), és la que abasta de forma més precisa els elements definitoris del maltractament a les persones grans. Aquesta definició diu: "El maltractament a les persones grans es defineix com l'acció única o repetida, o la falta de la resposta apropiada, que causa dany o angoixa a una persona gran i que s'esdevé dins de qualsevol relació on existeix una expectativa de confiança".

L'aparició dels maltractaments pot atribuir-se a moltes circumstàncies, que poden identificar-se com a situacions de risc associades a: la víctima, el responsable dels maltractaments, l'entorn (o estructurals) i/o les institucions.

Es distingeixen diferents tipus de maltractaments:

Físics: existeixen danys corporals, contenció física o farmacològica excessiva, dolor o deteriorament físics produïts per la força física o violenta.

Psicològics: es causa angoixa, pena, indignació, por o estrès mitjançant actes verbals o no verbals.

Sexuals: hi ha contactes sexuals no consentits de qualsevol tipus.

Financers: s'utilitzen béns, propietats o recursos econòmics sense autorització.

Per negligència i abandonament: s'ofereix una atenció insuficient de forma voluntària o involuntària per part de la persona cuidadora i/o institució.

Per vulneració de drets: manca de respecte als drets de la persona com a ésser autònom per decidir, opinar i ser valorada, com també, a preservar la seva intimitat o privacitat.

Autonegligència: comportament que amenaça la pròpia salut o seguretat.

2.2 Aproximació a la realitat

El maltractament a les persones grans és una realitat desconeguda. S'observa que existeixen pocs estudis sobre aquesta problemàtica, per això els/les professionals sovint no estan preparats per detectar-la i actuar per evitar-la.

S'estableix de forma consensuada que els maltractaments són un fenomen en el qual s'amaga una bona part de la seva dimensió, atès que es considera que solament es detecten entre un 20 % i un 40 % dels casos que es produeixen. Hi tenen molt a veure les pròpies característiques dels maltractaments, sovint manifestades dins de les relacions internes d'una família i en les quals sovint la pròpia víctima amaga la realitat en què està vivint perquè els fets es donen dins de l'esfera familiar o íntima.

La bibliografia internacional estableix que la prevalença global dels maltractaments dins de l'àmbit familiar està present en entre el 3 % i el 12 % de les persones majors de 60 anys, i els fills i filles apareixen com a principals responsables en un marge del 50 % al 60 % dels casos. A Espanya s'acaba de fer públic un estudi que conclou que 60.000 persones grans són víctimes de maltractaments anualment.

2.3 Context de violència

Els maltractaments a la gent gran s'han d'emmarcar dins d'un context de violència cap a les persones, on la persona agressora canalitza la seva violència cap a una altra persona considerada més feble. Les característiques pròpies de l'envelliment fan que la gent gran sigui un col·lectiu amb moltes vulnerabilitats dins de contextos de violències. Seria un error treballar el problema de forma parcial i reduccionista; al contrari, cal emmarcar-lo dins del seu context i abordar-lo des d'una dimensió àmplia.

Així mateix, per la realitat es comprova que qui genera violència pot tenir diferents perfils. Sovint, els maltractaments es donen dins de l'àmbit familiar, però també es detecta que es genera violència dins dels àmbits grupals i comunitaris. Per tant, distingim que s'exerceix la violència en tres àmbits:

Personal: la persona agressora exerceix de forma individual la seva violència cap a la víctima (un fill contra el seu pare, una cuidadora cap a una àvia...).

Corporatiu o grupals: per assolir els interessos d'un grup o corporació s'utilitza la violència per pressionar la víctima (assetjament immobiliari...).

Institucional: les normatives o la cultura establerta en una institució obliden la dignitat de les persones i fan prevaler la seva pròpia dinàmica per sobre del respecte als seus usuaris (incompliment de les normes d'higiene alimentària en una residència, tractament informatiu inadequat per part dels mitjans de comunicació...).

El fenomen de la violència es va destapant progressivament, sense trobar fi. Si bé a finals dels anys 90 es van començar a desenvolupar actuacions de sensibilització i detecció de violències cap a les dones, des de fa poc s'està estenent la preocupació per donar resposta a la violència cap als infants i, més recentment, cap a la gent gran.

En el futur, caldrà plantejar que l'actuació contra els maltractaments a la gent gran quedi emmarcada dins d'una perspectiva que actuï contra el conjunt de violència cap a les persones. En aquest sentit, es planteja avançar cap una xarxa de protocols contra els diversos tipus de violència que coordini totes les actuacions orientades a abordar el problema dels maltractaments i on es puguin integrar altres protocols que s'hi vulguin acollir o iniciar.

2.4 Marc jurídic

Durant les darreres dues dècades s'han sumat esforços -a nivell internacional, estatal i nacional- per consensuar definicions i polítiques en benefici de les persones grans en situació de maltractament:

Principis de les Nacions Unides a favor de les persones d'edat avançada (Assemblea General de 16.12.1991).

Carta dels Drets i Deures de la Gent Gran aprovada per Acord de Govern de la Generalitat de Catalunya (2003).

Constitució espanyola. La norma constitucional estableix diversos articles relacionats amb la violència contra les persones, entre els quals cal destacar la dignitat de la persona (article 10) i els drets a la integritat física i moral (article 15).

Estatut de Catalunya: arts. 18, 40, 41.

Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi penal. En funció de les circumstàncies del cas podran ser aplicables diferents articles: delictes contra la vida i integritat física i psíquica, delictes d'abandonament de família, menors o incapacitats; delictes contra la llibertat (detencions il·legals, amenaces, coaccions).

Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere. Són aplicables les mesures de protecció regulades en els articles del 61 al 69, referides a la protecció i la seguretat de la víctima dona.

Llei d'enjudiciament criminal. L'art. 259 obliga a la persona que presència la perpetració d'un delictes públic a denunciar-ho i l'art 262. estableix el mateix respecte les persones que per raó del seu càrrec, professió o ofici tinguessin notícia de la comissió d'un delictes públic.

Llei 25/2010, del 29 de juliol, del llibre segon del Codi civil de Catalunya, relatiu a la persona i la família.

Llei 1/2000, de 7 de gener, d'enjudiciament civil. L'article 762 permet l'adopció de mesures cautelars de protecció de la persona o béns de la persona presumptament incapaç.

Llei 22/2000, de 29 de desembre, d'acolliment de persones grans.

Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials arts. 7, 17.

Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret a les dones a eradicar la violència masclista arts. 36, 69.

Malgrat tot, és interessant la proposta apareguda a Personas mayores vulnerables: maltrato y abuso (publicat pel Consell General del Poder Judicial), que planteja legislar específicament per a aquest tipus de situacions

3

PROCÉS DE TREBALL I CONFIGURACIÓ

3.1 Descripció

El PROMAGG és un instrument elaborat i consensuat pels diferents agents implicats en la problemàtica dels maltractaments a la gent gran. La seva finalitat és ordenar, consensuar i fer efectives les diferents intervencions, rendibilitzar els recursos de l'àmbit d'actuació i promoure un model d'intervenció especialitzat en la problemàtica i les necessitats detectades. Cal tenir en compte que aquest protocol pretén ser una eina de suport al treball dels/de les professionals i no un fi en si mateix.

Es parteix de la demanda de la persona usuària i es fixen, en conseqüència, uns criteris unificats per als/per a les professionals implicats/ades en l'actuació i el seguiment dels maltractaments. 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 risc immediat o no. I, en la segona, si la víctima de la demanda no expressada està situada en un entorn domiciliari, institucional o comunitari.

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 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 millorar la situació de les persones grans ha de respectar sempre el ritme i les decisions de la víctima, 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.

3.2 Objectius

L'elaboració d'un protocol per coordinar actuacions contra els maltractaments a la gent gran busca assolir els objectius següents:

Detecció. Establir processos de treball que facilitin la coordinació entre professionals i institucions per tal d'activar els recursos i les intervencions adequades per a cada situació.

Prevenió. Incidir en l'aparició de nous casos i eradicar els patrons culturals que contribueixen a generar l'existència de maltractaments, millorant la qualitat dels serveis i el suport al treball de les persones cuidadores.

Informació. Promoure una visió positiva de la societat cap a la gent gran, impulsant un canvi d'actituds enfront l'envelliment, mitjançant el tractament adequat als mitjans de comunicació o la formació en valors a l'escola.

Investigació. Millorar el coneixement de la problemàtica per tal d'ajudar a dissenyar accions futures que permetin reduir les situacions de risc. En aquest sentit, es contribuirà a generar indicadors que permetin observar el fenomen, com també a realitzar estudis que ens proporcionin informacions més acurades sobre els maltractaments.

Formació. Impulsar accions formatives adreçades als professionals que permetin proporcionar la preparació necessària per abordar aquesta problemàtica i millorar la consciència sobre el problema.

Coordinació interadministrativa. Promoure la coordinació entre les administracions amb l'objectiu de millorar les respostes que el problema requereix, treballant per coordinar les seves accions amb l'objectiu d'aconseguir la màxima eficàcia possible.

3.3 Agents implicats

Els agents que han participat en la confecció del PROMAGG han estat els que es relacionen a continuació:

INSTITUCIÓ	INCORPORACIÓ
Ajuntament de Manresa	20/06/2008
Althaia. Xarxa assistencial de Manresa	17/10/2008
Associació Catalana de Recursos Assistencials	27/02/2009
Col·legi Oficial de Diplomats en Treball social	12/12/2008
Col·legi Oficial de Metges. Delegació del Bages	17/10/2008
Col·legi Oficial d'Infermeria de Barcelona	17/10/2008
Comissions Obreres Bages-Berguedà	16/01/2009
Cos de Mossos d'Esquadra. Àrea Bàsica Policial del Bages	20/06/2008
Federació d'Entitats d'Assistència a la Tercera Edat	24/04/2009
Fundació Sociosanitària de Manresa	17/10/2008
Il·lustre Col·legi d'Advocats de Manresa	17/10/2008
Institut Català d'Assistència i Serveis Socials	20/10/2009
Institut Català de la Salut. SAP Bages-Berguedà-Solsonés	17/10/2008
Jutjats de Manresa	20/06/2008
Policia Local de Manresa	20/06/2008
Servei Català de la Salut RSCC. Generalitat de Catalunya	20/06/2008
Servei d'Inspecció i Registre. Generalitat de Catalunya	20/06/2008
Serveis Bàsics d'Atenció Social i Dona. Consell Comarcal del Bages	20/06/2008
Serveis Socials d'Atenció Especialitzada i Ciutadania. Consell Comarcal del Bages	20/06/2008
Unió General de Treballadors Bages-Berguedà	16/01/2009

3.4 Procés d'elaboració

L'existència de maltractaments cap a les persones grans és una preocupació de tots aquells que treballen o s'interessen pel benestar de les persones grans. El mateix Estatut d'autonomia de 2006 reconeix, en l'article 18, el dret que tenen les persones grans a viure amb dignitat, lliures d'explotació i de maltractaments, sense que puguin ésser discriminades a causa de l'edat.

Aquesta preocupació va manifestar-se en els debats del Consell Municipal de la Gent Gran de Manresa, el qual en la sessió del plenari de 15 de desembre de 2004 va aprovar la creació d'una comissió de treball, formada pels representants dels col·legis professionals que participen al Consell (diplomats en treball social, diplomats en infermeria i llicenciats i doctorats en medicina) i un representant del col·lectiu de les persones grans.

La Comissió de treball va començar a funcionar el 7 d'abril de 2005, dia en què es va fer la primera reunió després d'incorporar com a membres el Col·legi d'Advocats i el Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament de Manresa, que s'hi van sumar amb l'objectiu d'impulsar una millora d'aquesta realitat.

La Comissió va acabar el seu treball presentant un informe en el qual proposava un total de 15 actuacions que va aprovar el plenari del Consell Municipal de la Gent Gran de 19 de desembre de 2006 i que es va fer arribar a tots els partits polítics amb representació municipal. Una de les actuacions proposades era l'elaboració d'un protocol d'actuació per a la detecció dels maltractaments a les persones grans.

A principis del 2007 es presenta el Pla director del programa de gent gran, que té l'objectiu d'assenyalar les línies de treball futures de l'Ajuntament amb vistes a oferir unes polítiques municipals orientades a potenciar l'envelliment actiu. Posteriorment, en els debats ciutadans del Pla d'actuació municipal que van tenir lloc al mes de novembre de 2007, la ciutadania va demanar de nou que el consistori liderés un protocol d'actuació contra els maltractaments a les persones grans.

Vistos aquests antecedents, el 18 de febrer de 2008 el Ple de la corporació va aprovar la creació d'una comissió encarregada d'estudiar i impulsar el protocol d'actuació contra el maltractament a la gent gran amb els objectius següents:

Identificar la necessitat de desenvolupar un protocol d'actuació contra els maltractaments a la gent gran i preveure possibles estratègies de treball dins de l'àmbit municipal.

Investigar i conèixer experiències similars desenvolupades per altres ajuntaments.

Elaborar una proposta de treball que permeti disposar d'un protocol d'actuació per al municipi de Manresa.

La Comissió, després d'estudiar el tema encarregat i debatre les possibles actuacions a fer, va emetre una proposta de partida i va proposar convocar una comissió institucional que permetés treballar conjuntament amb altres administracions i institucions de la realitat manresana.

En una primera fase la Comissió Institucional es va formar per administracions públiques dels àmbits judicial, sanitari i de serveis socials, que van reunir-se per primer cop el 20 de juny de 2008 i van manifestar-se compromesos amb els objectius proposats per l'Ajuntament. En reunions posteriors es va acordar la participació d'altres institucions, serveis o col·lectius per tal d'anar teixint un ampli entramat de perspectives que permetessin millorar el resultat final i fer-lo extensiu a tota la comarca.

Després d'un any de treball, el 3 de juliol de 2009, es va celebrar un acte públic al Saló de Plens de l'Ajuntament de Manresa per signar un document de compromís institucional entre les diferents institucions implicades, amb l'objectiu de fer visible la feina que s'estava realitzant.

3.5 Abast territorial

L'àmbit territorial del protocol abasta la comarca del Bages, formada per un total de 35 municipis. Cal tenir en compte que tot i la implicació del Consell Comarcal del Bages, atès el seu paper d'institució coordinadora dels municipis de menys de 20.000 habitants, cada municipi té autonomia per aportar els recursos i realitzar les actuacions que facin falta en cada moment. Malgrat tot, es treballa per donar respostes homogènies que abastin tot el territori.

3.6 Població destinatària

La població destinatària d'aquest protocol és tota la població major de 65 anys, amb l'única excepció dels casos en els quals la víctima és una dona i els maltractaments s'esdevenen dins d'un context de violència de gènere, atès que es troben emparats per la legislació vigent i es poden abordar des de la perspectiva del protocol específic per a aquests casos.

Sempre s'ha de tenir en compte el protocol que sigui més beneficiós per a la víctima i l'opció escollida per la pròpia víctima.

3.7 Estratègies globals

Per tal de facilitar el desplegament del Protocol, s'han d'impulsar les estratègies globals següents:

Oferir formació als col·lectius de professionals implicats en la xarxa d'intervenció, atenció i tractament d'aquesta problemàtica.

Compartir material d'interès pels col·lectius de professionals implicats.

Disposar de documentació que faciliti la intervenció.

Diferenciar les possibles demandes en dos grups: la demanda expressada i la no expressada, amb circuits d'actuació concrets per a cada una de les situacions.

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.

3.8 Vigència i revisió

El protocol entrarà en vigor a partir de la data en què s'aprovi i es podrà revisar sempre que la majoria dels agents adherits ho considerin necessari.

ACTUACIÓ DE LES INSTITUCIONS

4.1 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 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 fundació dona servei integral a les persones, des de l'assistència primària fins a l'hospitalària, passant per serveis sociosanitaris 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, Caixa de Manresa i Generalitat de Catalunya. El/La president/a del Patronat és l'alcalde/essa de Manresa i de la comissió executiva n'és el/la patró/ona de Mútua Manresana.

La Fundació disposa de places hospitalàries, sociosanitàries, atenció especialitzada en salut mental i gestiona dos CAP que desenvolupen la mateixa tasca que les definides per les àrees bàsiques de salut.

La institució aborda la problemàtica dels maltractaments des de les perspectives següents:

Prevenició

La prevenció s'inicia des del primer contacte del pacient en algun dels diferents àmbits d'Althaia. Sempre es realitza una primera entrevista clínica en què es valoren tots aquells aspectes rellevants per poder elaborar un pla de cures adequat a les necessitats de cada pacient i s'identifiquen els factors que poden suposar un risc social immediat o futur. El/La professional que fa la detecció es coordina amb el/la treballador/a social per iniciar, des del primer moment, les accions més adequades.

Quan el/la pacient requereix hospitalització, la responsabilitat de prevenir els factors de risc és de l'equip d'infermeria de la unitat. Les seves funcions són les de guiar el procés de cures, coordinar la intervenció dels diferents professionals de suport i planificar i coordinar el procés d'alta hospitalària des del moment de l'ingrés.

Els procediments i protocols lligats al tracte adequat a la gent gran són:

- Protocol d'acollida. Aquest protocol pretén establir el procés d'acollida dels pacients de la Fundació Althaia. A l'hora de dur-lo a terme, s'ha tingut en compte la Carta de drets i deures dels ciutadans en relació amb la salut i l'atenció sanitària, les necessitats del pacient i l'estructura física i organitzativa d'aquesta institució.
- PREALT o preparació per a l'alta dels i de les pacients que requeriran suport domiciliari dels equips d'atenció primària. L'objectiu és millorar la continuïtat assistencial entre el diferents nivells d'atenció.
- Protocol de contenció mecànica, que descriu el maneig de la prescripció i seguiment de les restriccions.
- Protocol de prevenció de caigudes en les persones ingressades en unitats d'aguts i sociosanitàries.
- Guia per a la redacció i validació de documents de consentiment informat.

Detecció

El protocol intern d'Althaia contra el maltractament a la gent gran recull la relació de professionals responsables de fer la detecció, l'avaluació que realitza l'equip assistencial i l'algoritme d'actuació, tant en la sospita com en la certesa amb risc immediat o sense. La coordinació intrahospitalària del/de la pacient amb risc social (salut mental, àmbit sociosanitari, urgències, hospitalització i primària) la porta a terme el Departament de Treball Social. Salut Mental en fa el seguiment psiquiàtric.

Altres recursos interns per a la detecció de casos inclosos en la població diana són els equips multidisciplinaris de les unitats de pacients crònics i sociosanitàries que es reuneixen setmanalment i fan un seguiment personalitzat de cada pacient.

Les escales més utilitzades per reforçar la valoració més subjectiva són: Zarit (cuidador/a), Barthel i Rankin (dependència), Test malalt fràgil, Yesavage (depressió), entre altres.

Intervenció

El registre es fa a la història clínica informatitzada. Treball Social disposa d'un registre propi on consta el nombre de casos en què es consulta aquest departament i les accions portades a terme.

Derivació

En el moment que un/a professional del centre d'internament o primària sospita d'un possible risc o té la certesa que s'ha comès maltractament contra una persona gran, ho registra a la història clínica i ho comunica al/la treballador/a social del centre d'internament o primària (exceptuant els casos en què cal una actuació urgent, pel perill immediat que corre la víctima, en què també ho comunica als jutjats i iniciaria mesures de protecció de la víctima de manera urgent, amb la possibilitat de derivació al Cos de Mossos d'Esquadra).

La persona responsable del seguiment de la persona gran maltractada és el/la treballador/a social d'atenció primària de la seva àrea bàsica de salut.

Clima laboral

La direcció del centre està molt sensibilitzada per aquest tema. Cada trimestre es fan públics els accidents laborals, baixes laborals..., s'avaluen les causes i es proposen les accions de millora, sempre d'acord amb el departament de salut laboral i els diferents comitès d'empresa.

Formació

- Sessions clíniques internes.
- Cursos específics.
- Difusió del protocol intern en els diferents àmbits.

4.2 Associació Catalana de Recursos Assistencials

L'Associació Catalana de Recursos Assistencials (ACRA) és una associació sense ànim de lucre, fundada l'any 1989, que agrupa entitats de recursos assistencials (teleassistència domiciliària, atenció domiciliària, centres de dia, llars residencials, residències assistides, pisos tutelats i centres sociosanitaris) per a gent gran a tot Catalunya. ACRA està conformada per més de 800 serveis associats que sumen gairebé 29.000 places d'atenció a la gent gran i més de 20.000 treballadors/ores.

ACRA té per missió la promoció del benestar de la gent gran, de la seva qualitat assistencial i qualitat de vida, mitjançant la defensa dels interessos de les empreses i entitats associades, i dels seus clients, en col·laboració amb les administracions.

Els objectius de l'associació són:

- Defensar els interessos legítims de les persones associades davant de tercers.
- Donar suport a les persones associades en l'assoliment d'una alta qualitat de serveis.
- Facilitar recursos i serveis en benefici de les persones associades.
- Promoure l'evolució positiva del sector
- Defensar i divulgar un model professionalitzat d'assistència geriàtrica i gerontològica.

La institució aborda la problemàtica dels maltractaments des de les perspectives següents:

Sensibilització

Se'n fa difusió al web de l'entitat i a la revista trimestral.

Formació

- Es fan accions formatives que hi incideixen directament i indirectament. S'impulsa la inclusió d'algun mòdul d'aquest àmbit en la formació ocupacional.
- Es promouen debats i jornades.

4.3 Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya

És una corporació de dret públic amb personalitat jurídica i capacitat per al compliment de les seves finalitats i l'exercici de les seves funcions. L'àmbit territorial del Col·legi és el del territori de Catalunya.

L'organització col·legial està formada per professionals col·legiats/ades dels diferents àmbits d'intervenció del treball social de Catalunya: és un espai de representació col·lectiva.

El Col·legi, com a corporació professional de dret públic, actua com a veu i referent professional i social del col·lectiu. Està dotat d'una organització territorial descentralitzada i compta amb diferents estratègies de participació professional per tal de garantir la màxima pluralitat, tant d'opinions com d'interessos dels professionals i de les professionals a qui representa.

Com a corporació professional, el Col·legi persegueix diverses finalitats: incidir i decidir sobre les polítiques socials que s'implementen a la nostra societat; estar representats i tenir interlocució amb els diferents ens socials; incidir en els aspectes acadèmics de la formació professional; sensibilitzar la societat sobre els nous reptes socials en un món globalitzat, i donar i oferir serveis a les persones col·legiades.

La institució aborda la problemàtica dels maltractaments des de les perspectives següents:

Sensibilització

- S'ofereix informació al web del Col·legi.
- S'organitzen jornades i es dedica algun article especialitzat a la Revista Treball Social, o es prepara algun monogràfic sobre gent gran.

Intervenció

- Es disposa d'un punt de suport per a treballadors i treballadores socials.
- S'ofereix un servei de supervisió, assessorament i consell estratègic.

Formació

- S'ofereixen actuacions sobre el tema: xerrada-col·loqui,...
- S'organitza una jornada intercol·legial d'intercanvi de visions de cadascuna de les diverses perspectives implicades en la lluita contra els maltractaments a la gent gran.

4.4 Col·legi Oficial de Metges de Barcelona. Delegació del Bages

El Col·legi Oficial de Metges de Barcelona (COMB), institució fundada el 1894, és la corporació centenària sorgida i consolidada per defensar els interessos col·lectius de la professió mèdica i, alhora, vetllar per a la pràctica de la medicina i oferir la millor sanitat a la societat a la qual serveix el metge o la metgessa.

En aquests més de cent anys, l'organització ha lluitat en defensa d'aquests objectius, mantenint una vigilància constant dels principis ètics i professionals, però també adaptant el codi deontològic professional als canvis sanitaris i socials que han transformat el nostre país al llarg d'aquest segle.

La col·legiació és obligatòria per a tots els metges i metgesses que volen exercir la pràctica de la medicina pública i privada a l'àmbit territorial de la província de Barcelona. El COMB és l'organisme encarregat d'actualitzar el cens col·legial i de vetllar per la bona praxi i la independència de criteri mèdic en l'exercici professional, d'acord amb les normes deontològiques vigents.

El COMB és una corporació de dret públic, de caràcter professional, d'estructura i funcionament democràtics, d'acord amb la regulació que estableixen la Constitució i l'Estatut d'autonomia de Catalunya. Es regeix pels propis Estatuts, d'acord amb la Llei 7/2006, de 31 de maig, de l'exercici de professions titulades i dels col·legis professionals, que consten inscrits al Registre de Col·legis Professionals de la Generalitat de Catalunya. El seu finançament obeeix exclusivament als ingressos propis derivats de les quotes de col·legiació i, en gran part, als serveis corporatius que promou l'entitat per al col·lectiu mèdic.

La institució aborda la problemàtica dels maltractaments des de les perspectives següents:

Sensibilització

- Ofereix informació mitjançant el web del Col·legi.
- Divulga l'existència del protocol.
- Organitza activitats sobre el tema: taula rodona,...

Intervenció

- Col·labora en l'actuació contra els maltractaments a la gent gran.

Formació

- Incorpora el tema dels maltractaments a la gent gran dins del programa formatiu mensual adreçat al personal sanitari.

4.5 Col·legi Oficial d'Infermeria de Barcelona

El Col·legi Oficial d'Infermeria de Barcelona és la institució que vetlla per la defensa i representació corporativa del personal professional de la infermeria. Pretén generar valor social i professional al col·lectiu i alhora contribuir a millorar l'atenció sanitària, sociosanitària i social a Catalunya.

La Junta de Govern té com a objectius millorar el coneixement i l'acció professionals, vetllar per la projecció social del perfil contemporani del/de la professional i impulsar accions d'alt valor social vinculades al món de la sanitat i de la infermeria.

La institució aborda la problemàtica dels maltractaments des de les perspectives següents:

Intervenció

- Col·labora en l'actuació contra els maltractaments a la gent gran.

4.6 Comissions Obreres Bages-Berguedà

Comissions Obreres (CCOO) és una organització sindical formada per persones afiliades de forma voluntària i solidària per defensar els interessos (generals i específics) com a conjunt dels treballadors i les treballadores i per aconseguir una societat més justa, democràtica i participativa.

La Confederació Sindical de la Comissió Obrera Nacional de Catalunya (CONC-CCOO) s'organitza segons el sector de la producció i segons el territori on es realitza l'activitat laboral. Per tant, l'estructura és sectorial i territorial.

- L'estructura sectorial integra el col·lectiu de treballadors i treballadores des del seu lloc de treball atenent el ram a què pertanyen.
- L'estructura territorial integra les treballadores i els treballadors atenent el criteri de la territorialitat del lloc de treball, de la manera que segueix: unió local, en localitats grans i volum d'afiliació suficient; unió comarcal i unió intercomarcal, organització territorial que agrupa més d'una comarca.
- L'estructura confederal és el conjunt de federacions de ram i d'organitzacions territorials que configuren, tots junts, la CONC, que alhora es confedera amb la resta de confederacions de nacionalitat o regió de l'Estat espanyol, i les federacions estatals de rams, en la Confederació Sindical de CCOO.

CCOO aborda la problemàtica dels maltractaments des de les perspectives següents:

Clima laboral

Incideix en les millores de clima laboral ja que es tracta d'un sector amb condicions laborals molt precàries i amb poca intervenció de l'Administració per dignificar-lo.

Formació

Fa accions de formació contínua encarades a la prevenció dels maltractaments a la gent gran.

4.7 Cos de Mossos d'Esquadra. Àrea Bàsica Policial del Bages

L'Àrea Bàsica Policial (ABP) és una àrea territorial on una comissaria presta els serveis policials bàsics. A l'ABP del Bages existeixen les Unitats d'Investigació i de Seguretat Ciutadana, entre la qual s'hi troben l'Oficina d'Atenció al Ciutadà i el Grup d'Atenció a la Víctima. (Decret 243/2007, de 6 de novembre, d'estructura del DIRIP)

Al mateix edifici de l'ABP del Bages, s'ubica la Regió Policial Central, que disposa de serveis especialitzats i presta serveis policials a l'àmbit territorial de les àrees bàsiques policials del seu territori (Osona, Anoia, Berguedà, Solsonès i Bages)

El cos de Mossos d'Esquadra de l'ABP del Bages, atén les demandes de la ciutadania les 24 hores del dia, tots els dies de l'any, tant si sorgeixen a la via pública com a dependències policials.

En funció de la demanda expressada o detectada, l'atenció pot ser que la dugui a terme un servei policial o un altre de la pròpia ABP. A part, cal tenir sempre en compte la possible intervenció policial d'ofici.

La institució aborda la problemàtica dels maltractaments des de les perspectives següents:

Sensibilització

S'ofereixen jornades d'actualització als agents de l'ABP del Bages i policies locals de la comarca en els àmbits de violència domèstica i de gènere (VD/VG), dintre dels quals es pot tractar el tema de la gent gran. També s'ofereixen diverses xerrades sobre seguretat al domicili i estafes.

Prevenició

Es treballa per tal de conscienciar a la ciutadania i als diferents professionals.

Detecció

S'instrueixen diligències dels casos detectats.

Respecte les infraccions penals públiques i semipúbliques, els agents, les han de recollir, mitjançant atestat, i posar-les en coneixement de l'autoritat judicial competent.

En el cas de les infraccions penals públiques s'ha d'actuar d'ofici i en el cas de les infraccions penals semipúbliques, cal adjuntar a l'atestat, sempre que sigui possible, la denúncia preceptiva de la persona ofesa.

En cas d'infracció penal semipública sense denúncia, quan la policia té informació relativa a una presumpte víctima i a una presumpte autor/a, a través de les dades facilitades per familiars, veïns o altres persones, la instrucció de les diligències es farà d'ofici, incorporant totes aquelles gestions que es considerin oportunes per l'esclariment dels fets, i s'han de posar en coneixement de l'autoritat judicial, mitjançant un atestat que contingui tota la informació que s'hagi esbrinat.

Respecte les infraccions penals privades, els agents / les membres adscrits a GAV/OAC no han de recollir denúncies d'infraccions penals en què sigui preceptiva la

presentació d'una querella, és a dir, delictes d'injúries i calúmnies. La no incoació de l'atestat policial no exclou que es facin les diligències o gestions preventives d'assegurament de prova que siguin imprescindibles, com per exemple, la identificació de presumptes autors d'injúries o calúmnies, a instància de persones ofeses. Aquestes diligències s'adreçaran al jutjat de guàrdia.

Intervenció

S'informa al a persona denunciant dels seus drets com a persona perjudicada, mitjançant les actes normalitzades corresponents.

Independentment de si denuncia o no, se l'informa dels serveis assistencials que té al seu abast, en funció del problema que presenti, per tal que pugui accedir a altres serveis que el puguin ajudar.

Derivació

El cos de Mossos d'Esquadra porta un seguiment informatitzat del cas en els casos de violència domèstica o de gènere, on es detallen tots els contactes que es fan amb la persona perjudicada i el seu entorn personal i/o professional, per tal de valorar constantment la seva situació personal i les noves necessitats que li puguin sorgir.

Clima laboral

Els agents de la PG-ME han d'atenir-se en llur actuació professional als principis de jerarquia i de subordinació.

Formació

En el marc de l'Institut de Seguretat Pública de Catalunya, el cos de Mossos d'Esquadra pot accedir a un ventall molt ampli de tipologies de cursos. A més, els/les agents del cos realitzen un curs, de caràcter obligatori, sobre VD/VG.

4.8 Federació d'Entitats d'Assistència a la Tercera Edat

La Federació d'Entitats d'Assistència a la Tercera Edat (FEATE) agrupa entitats d'iniciativa social sense afany de lucre que presten serveis al sector de la gent gran i defensa els interessos dels seus associats.

Els seus objectius són:

- Representar, defensar i promocionar els interessos socials, econòmics i culturals dels seus associats.
- Fomentar la solidaritat entre les entitats federades amb la creació, organització i planificació de serveis i activitats comuns de naturalesa assistencial.
- Mantenir una tasca constant, tant de promoció dels centres assistencials que integren aquesta organització com d'orientació al personal que hi col·labora, mitjançant programes de formació, d'investigació i de desenvolupament.

La institució aborda la problemàtica dels maltractaments des de les perspectives següents:

Sensibilització

Es vetlla perquè el personal cuidador:

- Estigui sensibilitzat envers les persones que haurà de tractar.
- Accepti cuidar persones amb problemes de salut, dependències físiques, deteriorament cognitiu, així com també persones arrelades als seus costums i valors i amb situacions difícils d'oblidar.
- Preservi els drets fonamentals de la persona de qui té cura: la dignitat, l'autonomia, l'autodeterminació, la confidencialitat, així com el fet que sigui informada i que tingui les necessitats bàsiques cobertes.
- Actui de manera individualitzada sense prejudicis ni judicis de valor.

Prevenició

- Organitza, coordinació i supervisió del pla de treball
- Revisa càrregues de treball
- Ajusta ràtios de persones ateses per professional
- Té cura que hi hagi ajuts tècnics apropiats i suficients
- Vetlla per uns espais de treball correctes

Detecció

S'està elaborant un protocol intern.

Intervenció

El procediment emprat davant la sospita o detecció de maltractaments és:

- Tractar el tema en reunions d'equip i se'n recull informació.
- Fer valoracions per determinar el risc o perill i per tant el grau d'urgència de la intervenció.

Derivació

S'utilitzen recursos interns o externs per ajudar la persona.

Clima laboral

Es desenvolupa un protocol d'actuació en cas de maltractaments vers el personal per part de la família o la persona resident.

Formació

- S'ofereix formació específica.
- Es fa difusió del protocol per sensibilitzar el col·lectiu de treballadors.

4.9 Fundació Sociosanitària de Manresa

La Fundació Sociosanitària de Manresa (FSSM) va néixer l'any 1999 i la seva organització és hereva de la llarga trajectòria assistencial de l'Hospital de Sant Andreu (S. XIII) i de la Fundació Assistencial del Bages (1988).

La Fundació es dedica a gestionar serveis i equipaments socials i sociosanitaris, preferentment a la comarca del Bages, adreçats a persones en situació de dependència, en un marc de qualitat i equilibri econòmic.

La seva activitat es dirigeix principalment a:

- Organitzar, impulsar i donar suport a activitats encaminades a la promoció del benestar de la gent gran.
- Gestionar tot tipus d'equipaments i serveis per a persones grans, malaltes cròniques, malaltes terminals, i persones en situació de dependència.
- Gestionar, proposar i realitzar qualsevol altra acció o servei que contribueixi o pugui contribuir a fomentar les finalitats de la Fundació.

La Fundació gestiona els equipaments següents, tots dins del camp social i sociosanitari:

- Hospital de Sant Andreu
- Residència Assistida Font dels Capellans
- Residència Sant Andreu
- Residència Catalunya
- Residència Sant Sadurní de Callús
- Servei d'Atenció Domiciliària de Manresa

La institució aborda la problemàtica dels maltractaments des de les perspectives següents:

Sensibilització

Es crearà una comissió de maltractaments i donar a conèixer a tot el personal de la FSSM. S'organitzarà un curs referent a aprendre l'ofici de cuidador i unes jornades.

Prevenició

S'ofereixen estades temporals per descarregar les persones cuidadores i s'efectua atenció psicossocial per evitar la síndrome d'esgotament professional (burnout) de la persona cuidadora.

Detecció

Es preveu tenir un protocol intern d'actuació contra el maltractament a les persones grans que inclogui instruments de valoració, indicadors, situacions de risc, etc.

Intervenció

Es registra la intervenció duta a terme a la història clínica del pacient. Disposant d'un registre intern per part de la comissió de maltractaments de la FSSM. També, es dona atenció a la víctima i família per part de tot l'equip interdisciplinari.

Derivació

Hi ha un treball conjunt amb els agents del Pla de coordinació sanitària envers les persones grans. Proporcionar assessorament tècnic de recursos necessaris per ajudar la víctima i informació referent a l'atenció primària de salut.

Clima laboral

El Servei de Prevenició Mancomunitat de la FSSM, dins del procés de gestió de la prevenció de riscos, realitza l'avaluació de riscos psicossocials a tot el personal treballador. La comissió de maltractaments fa reunions periòdiques. En supòsits de maltractament es fa una valoració i es dona suport als equips.

Formació

S'ofereix formació per millorar la sensibilització del personal.

relació a les consultes que es plantegin i s'informa sobre la possibilitat de recórrer als serveis de mediació o altres sistemes alternatius de resolució de conflictes.

Formació

El Col·legi es planteja dur a terme accions formatives especialitzades sobre aquest tema.

4.11 Institut Català d'Assistència i Serveis Socials

L'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS) és una entitat del Departament d'Acció Social i Ciutadania; li corresponen les funcions següents: gestionar les prestacions socials de caràcter econòmic, tant de la Generalitat com de la Seguretat Social; gestionar les activitats que determinin els plans d'actuació social i la proposta dels plans d'inversions en matèria d'assistència i serveis socials, d'acord amb els instruments de planificació aprovats pel Govern; gestionar els programes subvencionables en matèria de serveis socials; gestionar les prestacions de serveis en matèria de serveis socials, i les pensions no contributives de la Seguretat Social.

En relació amb els col·lectius de persones grans en situació de dependència la cartera de Serveis Socials 2008-2009 preveu diferents prestacions:

1. Per a persones amb dependència:
 - Serveis comuns per a persones amb dependència
 - Serveis de prevenció de les situacions de dependència
 - Serveis de valoració de la dependència
2. Per a persones grans amb dependència o risc social:
 - Servei de centre de dia per a gent gran de caràcter temporal o permanent
 - Servei d'atenció integral a les persones grans en l'àmbit rural
 - Servei de llar residència per a gent gran de caràcter temporal o permanent
 - Servei de residència assistida per a gent gran de caràcter temporal o permanent, graus I, II i III
 - Servei d'habitatge tutelat per a gent gran de caràcter temporal o permanent
 - Servei de tutela per a gent gran
 - Servei en centres sociosanitaris de llarga estada o hospital de dia per a persones amb dependència

El Departament aborda la problemàtica dels maltractaments a la gent gran des de la perspectiva següent:

Prevenició

Elabora i proposa la millora i la definició de nous models de prestacions socials d'atenció a les persones grans amb dependència o risc social.

Participa en comissions i taules tècniques per elaborar línies d'actuació per a la prevenció i la lluita contra els maltractaments.

Detecció

Valora l'estat de necessitat i gestiona l'atenció integral i continuada de les persones grans en el territori, d'acord amb les seves necessitats, i assigna les prestacions socials més adequades atesos els recursos disponibles.

L'ICASS ha establert, com un dels seus objectius prioritaris, millorar la qualitat dels serveis residencials per a gent gran. I s'ha fixat, com a objectiu principal, vetllar per la millora contínua mitjançant el desenvolupament d'una proposta d'indicadors amb els quals es pugui avaluar la situació del sector i detectar els punts febles dels sistemes d'atenció a fi d'elaborar propostes de millora. És a dir, es tracta d'establir un sistema d'avaluació objectiva de la mateixa manera que es pot avaluar de manera objectiva la qualitat de vida de les persones usuàries dels centres residencials mitjançant l'escala GENCAT, publicada pel Departament.

Formació

Promou la formació adreçada tant al personal dels serveis públics del Departament i la Generalitat, com al dels ens locals integrats en la xarxa bàsica de Serveis Socials.

Derivació

Es deriven els casos als serveis corresponents i unitats especialitzades perquè es faci un plantejament específic.

Coordinació

Es proposa instaurar mecanismes amb circuits àgils i operatius entre les diferents administracions i els agents que hi intervenen.

4.10 Il·lustre Col·legi d'Advocats de Manresa

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. Està format per persones llicenciades en dret. Estar col·legiat/ada 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 d'ofici d'advocats i advocades especialitzats. Aquest torn permet la designació urgent d'advocat/ada d'ofici que defensarà tant els interessos civils com penals en totes les actuacions judicials que s'hagin d'efectuar. Aquesta designa és provisional: les persones usuàries han de sol·licitar el benefici de l'assistència jurídica gratuïta, que s'atorga si justifiquen que els seus recursos i ingressos econòmics, computats anualment per tots els conceptes i unitat familiar, en el cas que sigui d'aplicació, no superen el doble de l'Indicador Públic de Rendes d'Efectes Múltiples (IPREM) vigent en el moment d'efectuar la sol·licitud.

La institució aborda la problemàtica dels maltractaments des de les perspectives següents:

Sensibilització

S'ofereix informació des de la pàgina web del Col·legi i fent difusió de tríptics específics.

Intervenció

Malgrat els serveis del Col·legi, costa molt arribar als casos de maltractaments. Es disposa d'un servei d'orientació jurídica i d'un servei d'orientació a la mediació per proporcionar un primer consell directiu i gratuït amb

4.12 Institut Català de la Salut. SAP Bages-Berguedà-Solsonès

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 una metodologia de treball en equip multidisciplinari.

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

Al territori d'aplicació del protocol hi ha dotze ABS de l'ICS i dues d'Althaia i CUAP. A la comarca les ABS tenen servei d'urgència les 24 hores del dia.

La institució aborda la problemàtica dels maltractaments des de les perspectives següents:

Sensibilització

L'any 2002 es va fer un estudi descriptiu sobre la percepció dels professionals de l'atenció primària de salut respecte dels maltractaments a la gent gran. Hi van participar 37 ABS de l'ICS dels serveis d'atenció primària (SAP) Bages-Berguedà-Solsonès, Lleida Nord i Sabadell, de zones rurals, semirurals i urbanes.

Es disposa d'un pla de coordinació sanitària i d'un protocol d'actuació en cas de maltractaments a les persones grans. Actualment està en fase de difusió per a les ABS del SAP.

Es participa en cursos dirigits a cuidadors informals de persones grans dependents.

Prevenició

El protocol descriu els factors de risc a tenir en compte per a la prevenició dels maltractaments.

Detecció

El protocol intern distingeix entre sospita, risc immediat i certesa de maltractament. Defineix maltractament; n'exposa la tipologia, els factors de risc, els mètodes de detecció, i proposa unes pautes i un algoritme d'actuació.

S'utilitzen diferents instruments per detectar situacions de risc: test de Zarit, ATDOM, indicadors específics de cada tipus de maltractament que estableix el protocol, i l'observació activa de la possible víctima, l'entorn familiar, els cuidadors i l'habitatge.

Intervenció

- Estreballa amb la víctima (test Zarit, programa ATDOM, PREALT); s'utilitza la història clínica (programa informàtic e-cap); es fa la valoració geriàtrica i la tramitació d'ingressos urgents, i hi ha treball en equip i coordinació entre diferents àmbits. La intervenció i aplicació dels recursos depèn de l'evolució de cada cas.
- Es treballa de la mateixa manera amb les famílies a més de donar suport a les persones cuidadores. S'evita, sempre que sigui possible, jutjar el cas.

- Es registren els casos atesos. La història clínica, on consten els diagnòstics i el procés d'actuació corresponent, es registra informàticament amb el programa e-cap.
- Es garanteix la confidencialitat. El maltractament és un diagnòstic més de la persona i forma part de la seva història clínica, per tant, es tracta amb la mateixa confidencialitat que qualsevol altre problema de salut.
- També es fa un treball amb la persona agressora atès que continua sent usuària de l'ABS (tractament psiquiàtric, contenció...).

Derivació

La derivació es fa d'acord amb el pla de coordinació. Pot ser a l'hospital d'aguts, amb full de derivació establert, o a algun servei sociosanitari, amb sol·licitud a la CIMSS (Comissió Interdisciplinària Mixta Sociosanitària) o informe urgent dirigit al servei del recurs que es sol·licita.

Clima laboral

Es disposa d'un grup que treballa els maltractaments a les persones grans integrat per personal mèdic, d'infermeria i de treball social.

L'avaluació es realitza a través del grup de maltractaments a les persones grans.

Formació

Es fa difusió a les ABS del SAP sobre el protocol d'actuació vers les persones grans.

Es realitzen sessions clíniques i es participa en jornades internes i externes. Està previst organitzar una jornada properament, conjuntament amb altres institucions de l'àmbit sanitari.

Es participa en cursos dirigits a cuidadors informals de persones grans dependents.

4.13 Jutjats i Fiscalia de Manresa

Amb l'aplicació de Llei 38/1988, de 28 de desembre, de demarcació i de planta judicial, el partit judicial de Manresa, que abasta els trenta-cinc municipis de la comarca del Bages, compta actualment amb set jutjats de primera instància i instrucció, tres jutjats penals i un jutjat social. A més, des de principis de 2010, també té un jutjat de violència sobre la dona (VIDO) per atendre els casos de maltractament quan el presumpte agressor és el marit, la parella o l'exparella.

Cada jutjat compta amb jutge/essa, secretari/ària judicial, fiscal, metge/essa forense i personal funcionari (gestors/ores, tramitadors/ores i auxiliis judicials). La Fiscalia d'Àrea de Manresa-Igualada també té competències en altres partits judicials i depèn de la Fiscalia Superior de Catalunya del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya. El personal medicoforense constitueix un cos titulat superior al servei de l'Administració de justícia, la funció del qual és auxiliar els jutges i les jutgesses en l'exercici de les seves funcions. Hi ha quatre metges/esses forenses al servei dels jutjats de Manresa.

El servei de guàrdia és assumit setmanalment i de forma rotatòria per cadascun dels jutjats de primera instància i instrucció. El Jutjat de VIDO atén exclusivament els assumptes que li són assignats els dies hàbils; quan no actua el substitueix el Jutjat de Guàrdia.

La institució aborda la problemàtica dels maltractaments des de les perspectives següents:

Intervenció

Proporciona el tractament adequat en les situacions de maltractaments a la gent gran.

Derivació

Té en compte les possibilitats familiars i del territori abans de dictar una ordre d'allunyament.

4.14 Policia Local de Manresa

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

Té una estructura i una organització jeràrquiques ateses 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. Per altra banda, procura protegir i auxiliar les víctimes sempre que les circumstàncies ho aconsellin.

La institució aborda la problemàtica dels maltractaments des de les perspectives següents:

Sensibilització

Es fa difusió de tota la informació referent a la problemàtica existent, així com també, es donen les novetats significants en el supòsit d'algun cas en concret. No obstant això, no es fa un treball específic.

Prevenició

És àmplia i diversa, per exemple: l'observació en el servei diari; la recepció de les informacions d'altres fons; l'assessorament en les consultes de la ciutadania; els contactes amb a la gent gran i les visites, com ara a les llars d'avis; les xerrades informatives dirigides a aquest col·lectiu; la recepció i gestió de les entrevistes i reunions amb les diferents associacions de veïns, i sobretot el fet d'escoltar amb molta atenció, encara que en un principi sembli irrellevant, qualsevol manifestació que pugui ser indicador d'algun problema.

Detecció

Si es sospita i/o es té coneixement de qualsevol cas, en un primer moment interessa aconseguir el màxim d'informació: edat, grau de parentiu, estat de salut, etc. Així mateix, sempre es deriva als serveis bàsics de serveis socials i s'activa el procediment establert per a maltractaments, és a dir, s'inicia un expedient; es controla i se'n fa el seguiment, i es reporten les respostes i/o solucions del cas concret.

Intervenció

La intervenció ve donada per les característiques del cas concret, és a dir, s'actua de forma urgent, si el cas així ho requereix, i es dona in situ protecció a la víctima com en qualsevol altre tipus de maltractament i s'emprenen les diligències oportunes pel que fa a la persona agressora. En qualsevol cas, la màxima sempre és protegir la víctima, assessorar-la i la derivar-la als serveis assistencials i judicials corresponents.

Cal esmentar que en qüestió de maltractaments s'està davant una situació de protecció especial del tipus violència domèstica, com estableix el Codi penal (actes atemptatoris contra la vida, lesions, coaccions, amenaces, vexacions...).

Derivació

S'actua com a canalitzadors cap a la resta de serveis implicats, d'acord amb la informació que està al nostre abast.

Clima laboral

La Policia Local està disposada a oferir servei al ciutadà per damunt de qualsevol problemàtica interna, no obstant això, es vetlla per crear un bon clima laboral.

Formació

La formació de la Policia, de manera genèrica, ve marcada per les línies de l'Ajuntament de Manresa, concretament des de recursos humans, servei que, entre altres, organitza cursos de violència de gènere. A més a més, molts i moltes agents fan formació externa, ja sigui mitjançant els sindicats, l'escola de policia, Internet o altres, de diferents àmbits d'aplicació.

Intervenció

Per a l'any 2010 els objectius específics de la RSCC són utilitzar el Protocol a tots els serveis de cada institució i registre i fer ús dels indicadors (nombre de casos registrats en què s'ha utilitzat el protocol i nombre de casos en què s'ha activat).

Aquest objectiu és de contracte, i seguirà així durant uns anys fins que la coordinació sigui una norma de treball habitual en els casos de maltractament a la gent gran. Cada centre d'atenció primària i especialitzada, de l'àmbit socio-sanitari i de salut mental, ha fet el seu protocol intern i posteriorment s'ha fet el Pla de coordinació entre tots.

També es dona suport i es participa en els protocols i el Pla de coordinació de maltractaments a les persones grans per tal d'incidir en el seu bon funcionament.

Formació

Es preveu oferir formació per a tots els professionals de salut donant a conèixer el Protocol, a més de continuar fent les reunions de coordinació per validar el pla de coordinació i fer-hi canvis si es creu oportú.

4.15 Servei Català de la Salut. Regió Sanitària Catalunya Central

El Servei Català de la Salut (CatSalut), neix al gener de 1991 i es constitueix en l'ens planificador, finançador, avaluador i comprador dels serveis sanitaris.

Actualment el CatSalut és el garant de les prestacions sanitàries de cobertura pública; el Departament de Salut exerceix la funció de planificació i avaluació i promou el projecte de descentralització que ha permès incorporar els ajuntaments en els governs territorials de salut (GTS).

El CatSalut compara i avalua els serveis sanitaris en funció de les necessitats de la població i desenvolupa, d'una banda, la gestió integral de l'oferta i la demanda, a través de la contractació, i, de l'altra, la comunicació amb la ciutadania i la seva participació.

La Generalitat de Catalunya i l'Administració local han iniciat el procés cap a la participació integrada en el govern i direcció del sistema sanitari. El procés de descentralització que es van iniciar amb els pactes per a la salut s'està concretant en consorcis, anomenats GTS, els quals es regulen mitjançant el Decret 38/2006.

La Regió Sanitària Catalunya Central (RSCC) està constituïda pels GTS del Bages/Solsonès, Berguedà, Osona i Anoia, aquest últim en fase de constitució.

La RSCC ha treballat conjuntament amb l'Ajuntament i altres institucions per ampliar la coordinació.

La institució aborda la problemàtica dels maltractaments des de les perspectives següents:

- Al 2006 es van distribuir les recomanacions per als professionals de la salut en l'àmbit de l'atenció socio-sanitària davant la sospita de maltractaments a gent gran, fetes pel Comitè d'Ètica Assistencial per a l'atenció socio-sanitària. Alguns centres van començar a elaborar un protocol intern. A la jornada del Dia Mundial de l'Alzheimer de l'any 2006, en una taula rodona sobre maltractaments a la gent gran, ja es va parlar del paper dels i de les professionals davant el maltractament, del maltractament al domicili, de l'actuació i de casos pràctics amb una anàlisi i desenvolupament.
- Al 2007 es va valorar la necessitat de fer un protocol d'actuació davant la sospita de maltractaments a les persones grans per a cada GTS; es van treballar les actuacions en totes les línies assistencials.
- Al 2008 es posa en tots els contractes i per a totes les línies un objectiu específic de l'any: "Prevenió i actuacions contra els maltractaments en les persones grans. Constitució grup de treball per coordinació entre els diferents nivells assistencials i protocol d'actuació". Es van iniciar reunions en cada àmbit de treball i per cada GTS es va distribuir informació als professionals per elaborar un protocol. Es van convocar els diferents grups de treball (atenció primària i especialitzada, salut mental i àmbit socio-sanitari) per establir fluxos de coordinació conjunta. En va sorgir el *Pla de coordinació sanitària envers el maltractament a les persones grans del Bages*.
- Al 2009 l'objectiu del contracte va ser prevenir i actuar contra els maltractaments a les persones grans. Es va començar a aplicar el Protocol, i a controlar el nombre de casos en què es consultava i en què la consulta derivava a utilitzar o contactar amb altres recursos d'atenció diferents als d'origen; també es va fer el seguiment del nombre de casos en què s'executava el protocol en totes les activitats previstes (anàlisi, registre i accions).

4.16 Servei d'Inspecció i Registre. Generalitat de Catalunya

El departament de la Generalitat competent en serveis socials exerceix la inspecció de totes les entitats, serveis i establiments a què es refereix l'article 2 de la Llei 16/1996, de 27 de novembre, reguladora de les actuacions inspectores i de control en matèria de serveis socials i de modificació del Decret legislatiu 17/1994.

La funció inspectora de serveis socials, la qual du a terme el personal inspector, ha de tenir el suport de les altres inspeccions tècniques de l'Administració de la Generalitat.

D'acord amb el que disposa l'article 6 de la Llei 16/1996 correspon a la inspecció de serveis socials:

- a) Vetllar pel compliment de la normativa vigent en matèria de serveis socials.
- b) Garantir els drets del col·lectiu d'usuaris dels serveis socials.
- c) Verificar el compliment de les condicions funcionals i materials dels establiments i els serveis socials, i també el compliment de la normativa en matèria d'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques, en l'àmbit de les competències dels departaments respectius.
- d) Supervisar la destinació i la utilització dels fons públics concedits a la iniciativa privada o a la pública per a la promoció i l'impuls d'aquestes, a requeriment de les entitats o dels òrgans gestors dels departaments de la Generalitat o de qualsevol altra administració pública que els hagin atorgat.
- e) Assessorar i informar, en l'exercici de les actuacions d'inspecció, les entitats i les persones usuàries de serveis socials o llurs representants legals sobre els respectius drets i deures.
- f) Col·laborar amb les respectives unitats de planificació i ordenació en l'estudi de les necessitats de serveis socials dels diferents àmbits territorials en què s'estructura el sistema català de serveis socials.
- g) Complir la resta de funcions que li encomana aquesta Llei.

El Servei aborda la problemàtica dels maltractaments des de les perspectives següents:

Intervenció

S'actua d'ofici seguint els criteris establerts per la inspecció de serveis socials, tal com queden definits en l'apartat d'aquest document dedicat a l'entorn institucional.

Prevenició

Es participa en taules tècniques per promoure la normativa que es desenvolupi arran de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials i que pugui incidir en els protocols de prevenció i detecció de maltractaments.

Detecció

La Llei de serveis socials té un marc normatiu que ajuda en la tasca de detecció de possibles maltractaments (respecte de l'ergonomia, hàbits alimentaris inadequats, horaris de descans inadequats, tracte a les persones grans inadequat...). L'ajuda es realitza informant al centre, fent un seguiment i fins i tot sancionant conductes impròpies. En aquesta tasca hi ha coordinació amb jutjats, cos de Mossos d'Esquadra i centres d'atenció primària.

4.17 Serveis Bàsics d'Atenció Social. Consell Comarcal del Bages

L'Àrea Bàsica de Serveis Socials (ABSS) de la comarca del Bages està configurada pels trenta-quatre municipis menors de 20.000 habitants de la comarca; compta amb un total de 106.293 habitants. Configuren l'ABSS comarcal 19 equips bàsics d'atenció socials (EBAS). Són equips multidisciplinaris, formats per treballadors/ores socials i educadors/ores socials, que segueixen les ràtios que marca la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials. El serveis socials bàsics són el primer nivell del sistema públic de serveis socials i la garantia de més proximitat als usuaris i als àmbits familiar i social. A l'Annex 1 d'aquest document hi ha la ubicació i les dades de contacte del personal de referència de cada equip.

Entre les competències del Consell Comarcal del Bages en matèria de serveis socials hi ha la de coordinar actuacions, planificar i executar projectes comarcals. En aquesta línia, l'àrea de Serveis Socials d'Atenció Primària i Dona del Consell Comarcal del Bages coordina els 19 equips bàsics i ofereix suport tècnic.

En el marc d'aquestes competències s'ha constituït un grup de treball format per professionals del treball social dels diferents equips bàsics municipals amb l'objectiu d'aportar la visió i les propostes d'actuació professionals al protocol contra els maltractaments a la gent gran de Manresa i la comarca del Bages.

Les accions que s'enumeren a continuació tenen aquesta doble vessant, d'una banda es recullen les accions conjuntes de l'ABSS i, de l'altra, les accions que s'impulsen des dels municipis envers la promoció de la gent gran.

Sensibilització

- Es despleguen accions formatives a Treballadors/es Socials, Educadors/es Especialitzats/des, Treballadors/es Familiars de l'ABSS sobre detecció i intervenció en casos de maltractaments a la gent gran.
- Es lliura la informació a les regidories de serveis socials sobre la feina de la comissió de treball de professionals de Serveis Socials Bàsics (SSB) i sobre l'adhesió al document de compromís.
- Es promou el benestar de la gent gran als municipis de l'ABSS a través de tallers, activitats participatives, articulació d'ajudes tècniques adreçades a la gent gran i a persones cuidadores...

Prevenició/Detecció

- S'ofereix formació jurídica adreçada a professionals del treball social sobre les figures legals de protecció per prevenir situacions d'abús a la gent gran.
- Com a eina de detecció precoç s'ha implantat a l'ABSS comarcal el "qüestionari de detecció de situacions de risc de la gent gran".

Intervenció

- Quan des dels SSB es detecten les situacions d'urgència, es vetlla per la protecció de la víctima. Si es confirma el maltractament i, després de la valoració social, es constata que no hi ha família protectora s'activen els recursos municipals o bé es cerquen els adients fora del municipi (allotjament residencial o d'urgència, ajuts, servei d'atenció a les urgències de la vellesa,...) i es comunica el maltractament a la Fiscalia.
- Si la víctima no està registrada als serveis socials se li obre un expedient al registre informatitzat dels serveis socials (GISSAP) i es fa un seguiment, emmarcat dintre d'un pla de treball, amb coordinació amb els diferents serveis implicats.
- Es treballa entorn una proposta de model homogeni a l'ABSS comarcal per comunicar a la Fiscalia casos de certesa de maltractament.

Derivació

Es prioritza la necessitat de disposar d'un allotjament comarcal urgent en casos de maltractament a la gent gran que ho requereixi.

Clima laboral

Quinzenalment s'ofereix un espai de supervisió professional a tot el personal de l'ABSS de la comarca. Es compta amb un equip de suport tècnic i jurídic al servei dels professionals i les professionals de l'ABSS comarcal amb funcions d'orientació i assessorament per a aquells casos que per la seva complexitat requereixen una visió interdisciplinària independentment de la tipologia.

Formació

S'elabora un disseny i desplegament de formació descentralitzada entorn al maltractament a la gent gran entre l'àrea de Serveis Socials del Consell i l'àrea de Benestar Social de la Diputació de Barcelona adreçada al col·lectiu de quaranta-dos professionals del treball familiar de l'ABSS comarcal. A més, tota la formació que es detecta que pot ser interessant, es fa arribar mitjançant circulars als diferents professionals de la comarca.

4.18 Serveis Socials d'Atenció Especialitzada i Ciutadania. Consell Comarcal del Bages

Pel que fa a l'actuació del Consell Comarcal del Bages (CCB) en el marc de les competències de planificació, coordinació i gestió de recursos d'atenció social especialitzada d'abast comarcal, així com de detecció de les necessitats socials de les persones grans, ha anat fent diferents intervencions i està obert a les que la Generalitat li pugui delegar, com les de continuació:

- Planificar les actuacions d'atenció especialitzades que li cal a la comarca amb relació a les necessitats detectades.
- Coordinar les accions d'àmbit comarcal referides als serveis socials especialitzats d'interès de la Generalitat o dels mateixos serveis.
- Gestionar les actuacions d'abast comarcal d'atenció especialitzada, tals com programes i serveis d'atenció especialitzada que marqui el marc legal en cooperació amb l'Administració de la Generalitat o altres.
- Potenciar projectes d'abast comarcal augmentant la relació amb els ajuntaments per identificar les seves necessitats i reptes.

Actualment les accions específiques que s'estan portant a terme són:

Sensibilització

S'està planificant fer una campanya de sensibilització a la ciutadania quant als drets de les persones grans.

Difusió

El CCB disposa des de 1997 d'una Guia de serveis socials i d'altres accions de benestar social al Bages, la qual actualitza anualment pel que fa als serveis socials d'atenció especialitzada per a les persones grans. Ben aviat es disposarà d'una pàgina web de l'àmbit de les persones grans actualitzada i amb tots els enllaços que es consideren d'interès per fer difusió de les accions de promoció, suport i atenció que es fa des de qualsevol administració.

Formació

El CCB ha gestionat tallers de formació per a professionals de l'àmbit de les persones grans, personal de residències de gent gran, i pot seguir fent aquesta funció en col·laboració amb les administracions financeres que es prestin Generalitat, consorcis, Diputació...

Intervenció

Es manté col·laboració institucional i es promou la participació social de la gent gran amb actuacions com les següents:

- El CCB col·labora institucionalment amb la Generalitat, la Diputació, l'Ajuntament de Manresa i de la resta del Bages, el Consell Econòmic i Social del Bages, etc. en la prestació, promoció i planificació

de les accions i recursos que s'estimen necessaris i convenients per les persones grans del Bages (estudis de necessitat, diagnosi social, guia de recursos, protocol contra el maltractament a les persones grans de Manresa i del Bages...).

- Es participa en les comissions institucionals de la Generalitat al territori per a la coordinació d'accions de promoció i atenció especialitzada a les persones grans: CIMSS (Comissió Interdisciplinària Mixta Socio-sanitària), atenció a la dependència...
- Es participa en el grup de treball "La promoció de l'envelliment actiu" de la Diputació de Barcelona, dins el Programa d'envelliment actiu.
- Des de l'any 1990 hi ha el Consell Consultiu de la Gent Gran del Bages (CCGGB), que depèn del Consell Comarcal del Bages, on hi ha la representació de tots els casals, espais, serveis socials de gent gran especialitzats, sindicats i associacions de l'àmbit de la gent gran, i des d'on es fan accions de promoció i suport a les necessitats i interessos de les persones grans de la comarca i de participació social en la línia de l'envelliment actiu.
- Des de la creació del Consell de la Gent Gran de Catalunya, l'any 2001, el Bages hi participa amb un delegat en representació de les associacions de gent gran del Bages escollit des del CCGGB.
- Es fa la Guia de la Gent Gran Activa del Bages. Es tracta de fer un compendi de les accions que es fan a cadascun dels municipis del Bages, des dels casals de la gent gran, associacions i l'Administració local,

pel que fa a activitats de participació social, culturals i d'oci per a les persones grans i recopilar-ho tot en una guia dirigida a les persones grans i a les entitats i institucions de l'àmbit de la gent gran de la comarca. Aquesta recerca la fan les mateixes persones grans del CCGGB amb la col·laboració tècnica i financera de la Diputació de Barcelona.

- Es fa una diagnosi dels centres de dia de gent gran de la comarca pel que fa a serveis que presten i necessitats quant a l'accessibilitat.

Altres accions que es realitzen són:

- Es gestiona la subvenció de la Generalitat per a l'accessibilitat dels usuaris amb problemes de mobilitat als centres de dia de gent gran.
- Es manté permanentment actualitzada la Guia de Serveis Socials d'Atenció Especialitzada per a les persones grans.
- Hi ha coordinació amb els casals de la gent gran del Bages als efectes d'adreçar-los informació que els pugui interessar (del CCGGB, dels ajuntament de la comarca, del Consell de la Gent Gran de Catalunya, de l'Oficina de Gent Gran Activa de la Generalitat...).
- Hi ha coordinació amb la Diputació de Barcelona (Programa d'envelliment actiu i autonomia personal).
- Hi ha coordinació amb l'Oficina de Gent Gran activa de la Generalitat.

4.19 Unió General de Treballadors Bages-Berguedà

La UGT va néixer fa més d'un segle, com a conseqüència de la confluència dels diferents sindicats i organitzacions gremials i d'ofici, i ha anat conformant la gran confederació que és avui en dia.

La UGT és un sindicat de classe autònom, independent, democràtic, participatiu, internacionalista, que té una visió general dels problemes socials. És una organització de caràcter confederal, integrada per unions territorials, federacions i unions estatals.

La UGT aborda la problemàtica dels maltractaments des de les perspectives següents:

Clima laboral

Incideix en les millores de clima laboral ja que es tracta d'un sector amb condicions laboral molt precàries que cal dignificar.

Formació

Es fan actuacions de formació i s'incorporarà la prevenció dels maltractaments a la gent gran.

4.20 Ajuntament de Manresa

L'Ajuntament de Manresa tracta les necessitats de les persones grans, bàsicament des de dos àmbits: el Programa transversal de la gent gran, que prioritza les actuacions orientades a promoure l'envelliment actiu, i els serveis socials, emmarcats dins de l'Àrea de Serveis a les Persones.

Els serveis socials són el conjunt d'intervencions que tenen com a objectiu garantir les necessitats bàsiques dels ciutadans, posant atenció en el manteniment de llur autonomia personal i promovent el desenvolupament de les capacitats personals, en un marc de respecte per la dignitat de les persones (Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials). S'estructuren en dos terrenys d'atenció: els serveis bàsics i els serveis especialitzats.

L'atenció bàsica, de caràcter públic i local, es presta mitjançant equips multiprofessionals. S'adreça a la població resident a Manresa i fa funcions d'informació, diagnòstic, orientació, suport, intervenció i assessorament individual i comunitari. És la porta d'entrada habitual al sistema de serveis socials, i és l'eix vertebrador de tota la xarxa de serveis, com l'atenció domiciliària, les ajudes tècniques, els serveis de teleassistència, els serveis diürns i els serveis residencials. Per complementar aquestes prestacions de servei es poden establir prestacions econòmiques. A Manresa hi ha quatre equips descentralitzats distribuïts pel territori de serveis socials bàsics i una unitat de serveis centrals ubicada a la carretera de Vic, 16, 1r.

Amb relació a les situacions de maltractament a persones grans, els Serveis Socials Bàsics (SSB) assumeixen la intervenció en aquells casos en què calgui articular recursos per atendre les necessitats bàsiques (allotjament, atenció domiciliària, prestacions econòmiques...) o garantir el compliment dels seus drets civils, econòmics, socials i culturals.

Habitualment l'accés als SSB és lliure i voluntari. A demanda de la persona interessada, es concerta una hora d'entrevista amb l'equip de professionals que li correspongui segons la zona de residència.

En el marc d'aquest Protocol, els SSB intervenen d'ofici, amb caràcter urgent o no, a demanda dels jutjats o d'altres institucions o serveis quan:

- Una persona gran, competent per prendre decisions, es reconeix com a víctima de maltractaments (o en situació de risc imminent de patir-ne) i accepta rebre suport dels SSB per resoldre les seves necessitats bàsiques.
- Una persona gran, amb autonomia limitada per prendre decisions, ha estat víctima de maltractaments o es troba en situació de risc de patir danys greus.
- Una persona gran, amb autonomia limitada per prendre decisions, presenta diversos factors de risc que cal eliminar o minimitzar en benefici del seu dret a la seguretat.

En qualsevol cas, els professionals dels Serveis Socials Bàsics avaluen la situació de necessitat, així com la disponibilitat de recursos tant de la persona interessada com de la comunitat, i proposen el més adient en cada cas.

La institució aborda la problemàtica dels maltractaments des de les perspectives següents:

Sensibilització

En el marc intrainstitucional hi ha possibilitats de fer circular tota la informació que sigui necessària.

Mitjançant el Programa de gent gran es fan actuacions de sensibilització de l'entorn comunitari. Es realitza una campanya informativa anual sobre algun tema que interessa la gent gran: els drets i deures de la gent gran, ciutat i gent gran... I també es compta amb el Consell Municipal de la Gent Gran, que té la participació d'entitats i professionals del sector.

Prevenició

Diversos serveis treballen els factors de risc i de protecció. Respecte de la gestió de la informació, tots els centres de serveis socials disposen d'informació, seleccionada i supervisada, adreçada als usuaris.

Detecció

S'està preparant un protocol intern que estableix criteris per detectar situacions de risc i fixa la manera d'interactuar amb cossos de seguretat, jutjats... Els procediments administratius i els terminis estan perfectament estipulats i es treballen correctament.

Intervenció

Es treballa amb la víctima i quan accepta l'ajuda es consensua el pla de treball amb ella mateixa. Quan no accepta l'ajuda i després d'un període per discernir si es respecta la seva decisió o si s'hi intervé perquè es creu que hi ha algun risc, s'actua en funció del cas.

Respecte del registre de les intervencions, actualment no hi ha un suport informàtic que permeti documentar correctament les dates i dades i, especialment, és difícil que pugui servir per comparar períodes l'evolució del cas. Respecte de l'historial de l'usuari, l'Ajuntament treballa d'acord amb el que estableix la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal. Habitualment es comenta amb la persona afectada cada vegada que es parlarà del seu cas amb algun altre servei de l'Administració.

Actualment, des del programa de gent gran s'ha assumit la confecció d'un protocol per coordinar accions contra els maltractaments a la gent gran d'abast comarcal.

Derivació

Es considera que s'utilitzen els recursos necessaris per ajudar la víctima i es fa un esforç per actualitzar-los i per fer que tothom els conegui.

Clima laboral

Es disposa d'espais de supervisió; hi ha responsables que vetllen per la càrrega de treball dels professionals i serveis. Anualment també es realitza una avaluació dels objectius i de l'acompliment del pla de treball.

Formació

Es disposa d'un pla de treball intern de formació amb el qual s'ofereix formació específica per a serveis socials de forma consensuada amb els responsables d'aquests serveis. Ja s'ha impartit formació específica sobre maltractaments a gent gran, tot i que cal continuar oferint-ne perquè no tots els professionals n'han fet.

També s'ofereix formació relacionada directament amb els maltractaments, així com també amb la prevenció:

- Curs sobre els maltractaments a la gent gran adreçat a professionals
- Jornades bianuals sobre els valors de la gent gran



5

ACORDS I COORDINACIÓ

5.1 Canal d'entrada i detecció

5.1.1 Paper dels agents socials i professionals

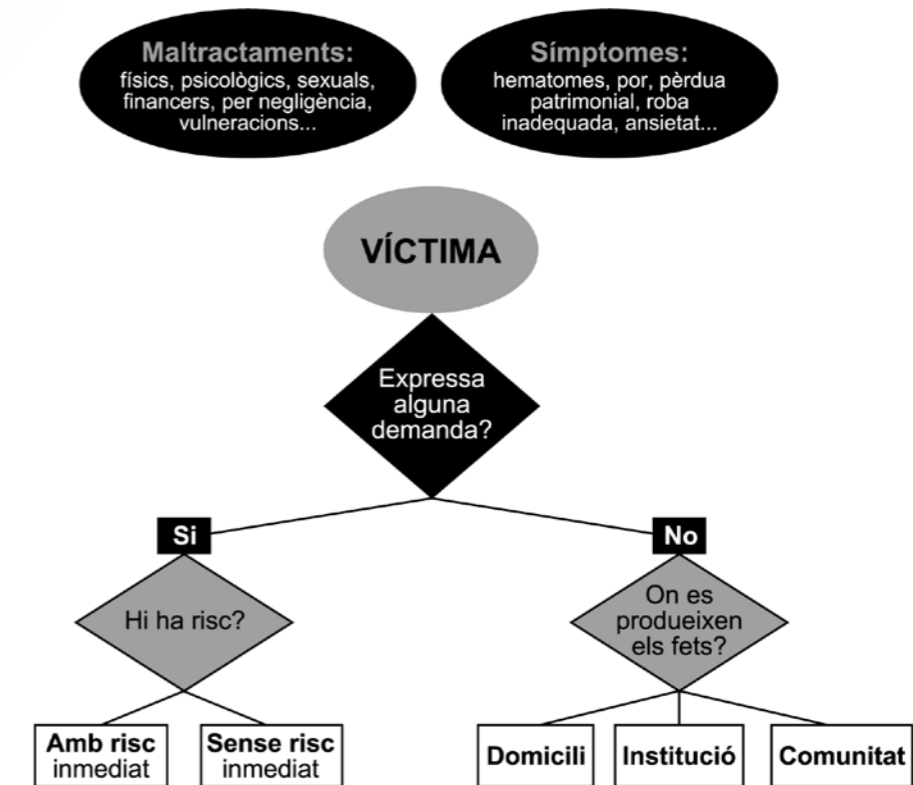
Els agents socials i professionals que s'han adherit a aquest Protocol tenen un paper actiu en la detecció de les situacions de maltractament que viuen les persones grans. També poden establir vies de coordinació amb la resta d'institucions per tal de facilitar la seva intervenció i aconseguir uns resultats més eficaços.

5.1.2 Variables de detecció

La detecció dels maltractaments es pot fer segons les variables següents:

- El tipus de demanda que fa la presumpta víctima, atès que pot expressar una demanda clara sobre la situació que està vivint o, al contrari, pot no expressar-la.
- La situació que presenta la víctima, atès que pot viure una situació de crisi, que requereix una actuació immediata, o, al contrari, pot viure una situació que no sigui de crisi. En aquest cas, s'ha de tenir en compte si:
 - **hi ha risc immediat**, és a dir, si els maltractaments suposen un perill irreversible d'integritat física per a la víctima.
 - **no hi ha risc immediat**, és a dir, si la situació és susceptible de millora amb una intervenció professional i la víctima no corre un perill immediat. Per exemple: una situació de desatenció familiar que amb un suport domiciliari professional pot millorar, un abús econòmic que es pugui solucionar, un incompliment institucional que permeti adoptar mesures reparadores...
- L'entorn on es produeixen els fets, atès que la víctima pot viure els maltractaments des del seu domicili, pot ser-ne víctima dins d'un entorn institucional o pot ser objecte de pràctiques abusives dins de la comunitat.

A continuació es desenvolupen les actuacions que cal realitzar per a cada una d'aquestes variables.



Algoritme 1. Variables de detecció dels maltractaments

5.1.3 Actuació i mediació

En el moment de valorar la situació presentada, s'han de tenir en compte les possibilitats d'actuar en el conflicte entre la víctima i la persona maltractadora servint-se de la mediació, d'acord amb el criteri de mediació que s'exposa a continuació.

La mediació fa possible que els propis actors del conflicte, conduïts per la figura d'una persona medidora, puguin trobar una solució a la seva problemàtica. No pretén la reconciliació, sinó facilitar que els mateixos subjectes del conflicte arribin a acords sobre les seves discrepàncies. La persona medidora és un o una professional que ajuda les persones a arribar a un possible acord, potenciant els recursos de les parts per tal d'aconseguir articular la seva pròpia solució al problema. La mediació pot ser útil en casos de desatenció o negligència dels familiars (obligació dels fills de prestar aliments...), però es desaconsella quan s'ha iniciat la via penal a causa de violència física o similar. Des de la perspectiva de la mediació, es considera necessari que la víctima pugui participar en la gestió del conflicte del qual és protagonista.

5.2 Demanda expressada

És el cas en què la víctima identifica la situació de maltractament que pateix i demana algun tipus de suport, assessorament o protecció per la seva situació.

5.2.1 Demanda expressada en situació de risc immediat

5.2.1.1 Definició

Es tracta del cas en què la víctima verbalitza la demanda de protecció davant de l'existència d'algun tipus de maltractament que suposa risc per la seva integritat física, psicològica o sexual. Es considera que estem davant d'aquesta situació per algun succés que requereix una atenció immediata.

Es considera demanda expressada en situació de crisi si és necessari que la víctima rebi alguna de les atencions següents:

- Atenció mèdica. La víctima ha patit recentment algun tipus de violència i li cal una atenció mèdica immediata, ja que hi ha lesions, greus o no, tant físiques com psicològiques.
- Atenció social. El maltractament ha produït en la víctima una necessitat d'atenció immediata i ineludible dels serveis socials, ja que ha provocat un deteriorament de la situació personal i social de la víctima o es preveu que en poc temps el provoqui.
- Atenció policial. Atenció, assessorament i protecció a la víctima, i detenció de l'autor si s'escau.

5.2.1.2 Objectius

Fixar pautes d'actuació per a situacions de crisi té com a objectiu general garantir la màxima protecció de la persona gran i com a específics els que es detallen a continuació:

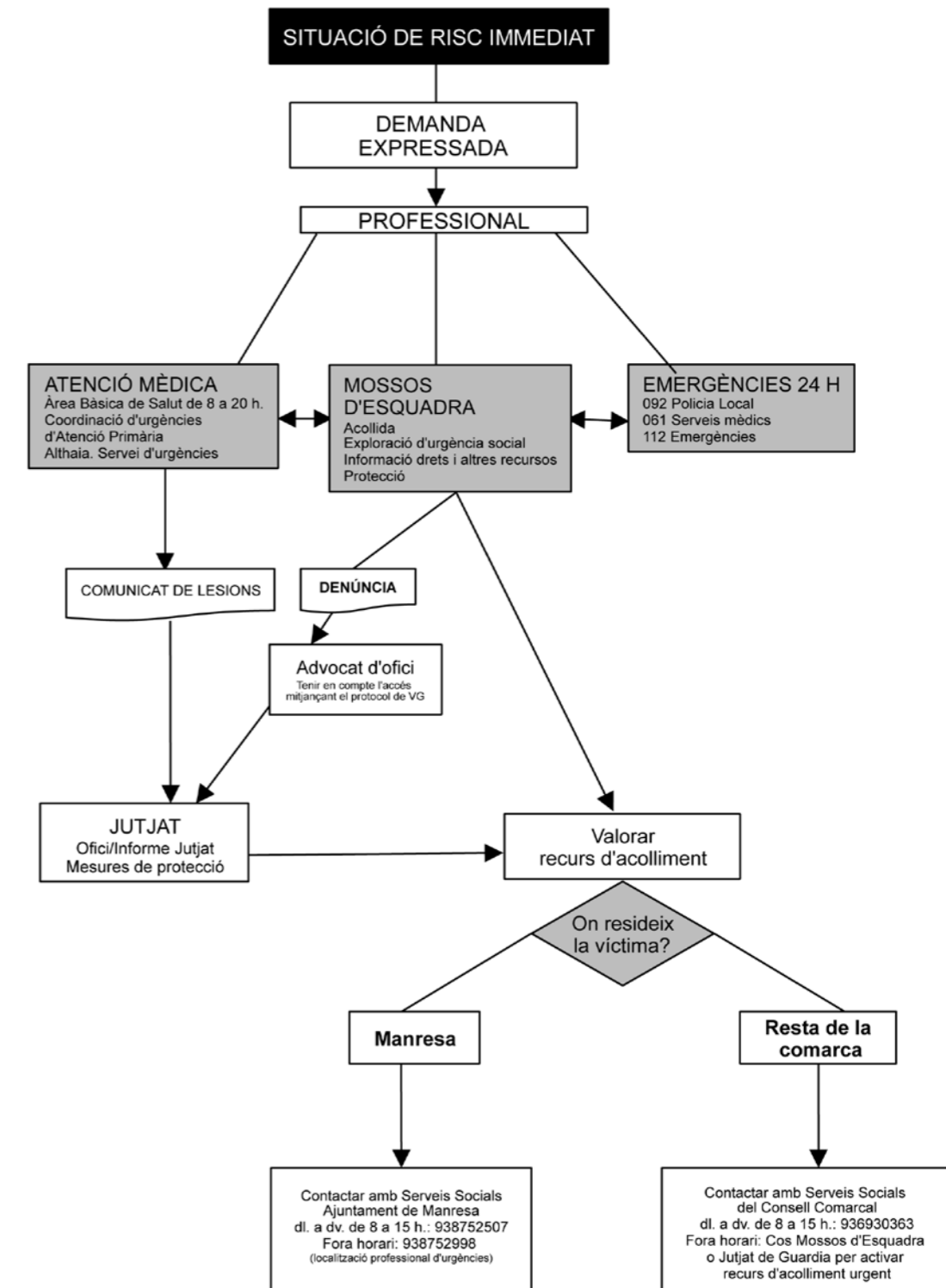
- coordinar les accions de tots els professionals implicats en la intervenció en la situació de crisi per evitar danys secundaris;
- garantir la màxima agilitat i eficiència;
- aplicar un model d'intervenció en casos d'urgències, i
- fomentar i aplicar els circuits i línies de treball interns per a cada àmbit d'actuació (serveis socials, policial, sanitari, judicial...) o bé millorar o aprofundir en els existents.

5.2.1.3 Estratègies

A partir dels recursos i els serveis que actuen immediatament 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 circuits, criteris i pautes d'actuació internes en les situacions de crisi, en especial en com abordar les urgències en l'àmbit social, sanitari i policial.
- Com a criteri general, la sol·licitud d'ordre de protecció, en els casos que pertorqui, s'ha de tramitar des del cos de Mossos d'Esquadra, per un criteri de màxima agilitat i per facilitar la intervenció policial en cas d'urgència. En conseqüència, el personal professional implicat en aquest circuit ha de derivar la víctima cap a aquest cos policial perquè presenti una denúncia i demani protecció.
- En casos de necessitat d'atenció immediata, els Serveis Socials d'Atenció Primària de Manresa i de la comarca del Bages han d'acollir d'urgència, en un màxim de 48 hores, les persones grans maltractades a fi de cobrir les seves necessitats bàsiques.
- En els casos que la víctima requereixi un recurs d'acolliment urgent:
 - Si es tracta de persones residents a Manresa, s'ha de trucar al 838752999 per sol·licitar la localització de la persona professional d'urgències.
 - Si es tracta de persones residents a la resta de poblacions de la comarca del Bages, el cos de Mossos d'Esquadra i el Jutjat de Guàrdia poden utilitzar el recurs establert pel Consell Comarcal del Bages.

5.2.1.4 Circuit d'actuació



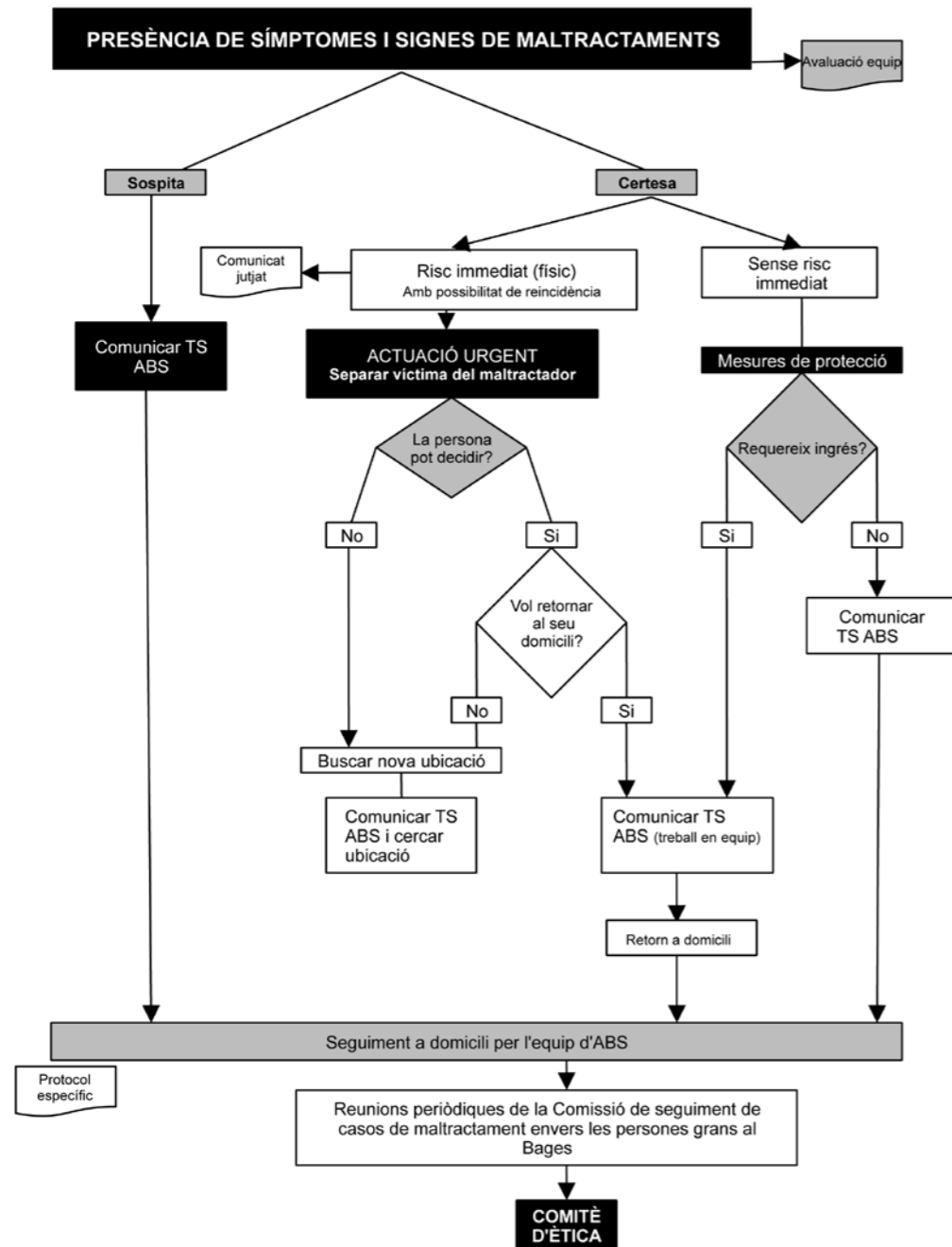
Algoritme 2. Demanda expressada en situacions de risc immediat

5.2.1.5 Acords entre els agents implicats

5.2.1.5.1 Sector sanitari i sociosanitari

Pautes d'actuació

Les institucions del sector sanitari que donen cobertura a l'atenció primària, especialitzada, sociosanitària i de salut mental (Althaia, FSSM, ICS i Regió Sanitària Catalunya Central) han establert un pla de coordinació sanitària envers el maltractament a les persones grans, que conté els acords següents:



Algoritme 3. Pla de coordinació sanitària

Per tal de garantir la coordinació sanitària s'han de tenir en compte les consideracions prèvies següents:

- El professional o la professional responsable del seguiment de la persona gran maltractada és el treballador o la treballadora social d'atenció primària de la seva àrea bàsica de salut.
- La comunicació ha de ser via telefònica (s'ha de disposar d'una llista actualitzat dels treballadors i de les treballadores socials del Bages) i s'ha de fer amb la màxima celeritat possible.

L'equip assistencial per atendre situacions de maltractaments està format per professionals de la medicina, infermeria i treball social. Es poden incorporar altres professionals de la salut, en cas de que l'equip assistencial ho consideri necessari. Caldrà:

- Documentar la història clínica: tipus de maltractament, circumstàncies, freqüència i gravetat. S'ha de fer la valoració de: la víctima, la persona agressora i la persona cuidadora principal possible
- No lliurar l'informe d'assistència amb revelacions de la sospita.

Sempre que no es pugui evidenciar el maltractament s'ha de sotmetre a consideració. Davant d'aquesta possibilitat, s'ha de comunicar la sospita a TS de l'ABS a què pertany la persona amb l'objectiu de garantir el seguiment del cas.

Quan els maltractaments són susceptibles de millora amb la intervenció professional, sense que la víctima corri un perill immediat es considera que es tracta d'una situació sense risc immediat. En aquest cas, només s'ha de comunicar al jutjat si la víctima ho manifesta.

S'han de tenir en compte tots els recursos sanitaris i socials de protecció que es poden oferir a la víctima:

- Mediació per intentar apropar les dues parts;
- Educació sobre la malaltia i la manera de tractar-la;
- Valoració de la necessitat d'oferir ajuda a domicili;
- Valoració de la necessitat d'ingrés;
- Tramitació d'ajuts o prestacions socials;
- Valoració de si es pot treure del domicili la persona maltractadora, i
- Atenció psiquiàtrica a la persona possible agressora i a la víctima

Es considera risc immediat quan els maltractaments suposen un perill per a la víctima. Es mantindran els criteris següents:

- Sempre que hi ha hagut lesions s'ha de comunicar al jutjat.
- Cal una actuació urgent. L'atenció sanitària i social ha d'anar encaminada a separar la víctima i la persona maltractadora. Si és necessari s'ha de fer un ingrés social o sociosanitari mentre es troba una ubicació definitiva. El treballador o la treballadora social del centre d'internament ha de treballar conjuntament amb el treballador o la treballadora social de l'ABS per buscar la ubicació més idònia en cada cas.

- Si la persona vol retornar al seu domicili cal explicar-li el problema i implicar-hi la família.

Si la persona està incapacitada:

- Cal comunicar-ho al treballador o a la treballadora social de l'ABS de referència (actuació conjunta).
- Cal implicar-hi la família.
- Si el tutor o la tutora legal és la persona maltractadora, s'ha de sol·licitar al jutjat la revisió urgent de la tutela per poder-la canviar i buscar un recurs alternatiu de protecció de la víctima.

Coordinació amb altres agents

S'ha d'establir una comissió de seguiment dels casos sanitaris, que només es reunirà quan algun dels membres ho sol·liciti. Ha de coordinar aquesta reunió la persona responsable de l'àmbit sociosanitari de la RSCC. Quan la comissió de seguiment ho consideri necessari, cal sol·licitar la valoració del comitè de bioètica.

Actuacions específiques

Althaia

L'equip assistencial, format pel metge o metgessa, l'equip d'infermeria i el treballador o la treballadora social, és el que pot detectar possibles maltractaments i negligències. Són, a més de la persona cuidadora, els únics interlocutors amb la persona gran fràgil. La intervenció s'ha de fer de manera interdisciplinària i s'ha d'elaborar un pla d'atenció integral.

La valoració inicial és l'instrument per identificar quantitativament i qualitativament els problemes relacionats amb les circumstàncies clíniques, psicològiques, funcionals i socials. La informatització de les dades permet conèixer els canvis en el temps i la seva naturalesa. En el reconeixement és essencial buscar signes físics que ajudin a confirmar la sospita de maltractament. L'exploració és imprescindible en tots els casos, especialment en les persones amb deteriorament cognitiu.

- S'ha de registrar a la història clínica tota la informació recollida: tipus de maltractament segons els símptomes que presenta, signes i símptomes, freqüència i gravetat.
- També s'ha de reconèixer la persona agressora, les circumstàncies de l'agressió i les dificultats en l'atenció. Cal evitar sempre situacions de confrontació.
- S'ha de reconèixer la persona cuidadora principal i identificar possibles testimonis que coneguin la situació que viu la víctima.

Tota la informació s'ha de derivar, mitjançant un full d'interconsulta, al Departament de Treball Social per tal d'activar les accions més pertinents.

- En els casos en què es detecti una situació que requereixi una actuació urgent, el personal mèdic ho

ha de comunicar al jutjat i s'iniciaran mesures de protecció de la víctima de manera urgent, valorant l'avis al Cos de Mossos d'Esquadra.

- En tots els casos, cal tenir cura de no lliurar l'informe d'assistència amb revelacions sobre la sospita.

Els casos de persones grans maltractades en l'entorn de la comunitat s'han de derivar a treball social d'atenció primària de la seva àrea bàsica de salut, que és qui n'ha de fer el seguiment. Ho ha de comunicar per via telefònica, amb la màxima celeritat possible, Treball Social d'Althaia.

Els criteris d'actuació són:

- Quan els maltractaments suposen un perill irreversible d'integritat física per a la víctima.
 - Sempre que hi hagi lesions s'ha de comunicar al jutjat.
 - Cal una actuació urgent. L'atenció sanitària i social han d'anar encaminades a separar la víctima i la persona maltractadora; s'ha de protegir la víctima amb un acolliment en un centre (sanitari, sociosanitari o social) i comunicar-ho al jutjat competent. Treball social del centre d'internament s'ha de coordinar amb Treball Social de l'ABS per buscar la ubicació més idònia en cada cas.
 - Si la persona vol retornar al seu domicili, cal explicar-li el problema i implicar-hi la família.
 - En el cas que la persona estigui incapacitada:
 - Cal contactar amb el treballador o la treballadora social i establir una actuació conjunta;
 - Cal implicar-hi la família;
 - Si el tutor o la tutora legal és qui maltracta, s'ha de sol·licitar al jutjat un canvi urgent de tutela i internar la persona gran en una residència o buscar un recurs apropiat.
- Quan hi ha una sospita, és a dir quan no es pot evidenciar maltractament, s'ha de comunicar a treball social amb l'objectiu de garantir el seguiment del cas. El/La professional, al seu torn, ho ha de traslladar a treball social de l'ABS de referència de la persona.
- Quan no hi ha risc immediat, si la víctima ho manifesta, s'ha de comunicar al jutjat. També s'ha de fer saber a treball social amb l'objectiu de garantir el seguiment del cas, qui, al seu torn, ho ha de traslladar a treball social de l'ABS de referència de la persona.

Els criteris de coordinació són:

- La coordinació és una eina de treball que ens fa falta per avançar en la investigació i la intervenció sobre el fenomen del maltractament a la gent gran.
- La coordinació evita l'atenció fragmentada i parcial. Implica el personal mèdic, d'infermeria, treball soci-

al, psicologia o dret; les organitzacions socials i societats científiques, així mateix, també comprometen les administracions.

- Al Bages s'ha acordat que el/la professional responsable del seguiment de la persona gran maltractada en l'entorn de la comunitat és el treballador o la treballadora social d'atenció primària de l'àrea bàsica que li correspongui.
- Treball social d'Althaia ho ha de comunicar per via telefònica (cal disposar d'una llista actualitzada del personal de treball social del Bages) amb la màxima celeritat possible.

Peculiaritats de l'àmbit d'aguts i hospitalització

- Quan el motiu d'urgència o ingrés és el maltractament, s'ha de fer un informe per al jutjat i s'ha de fer saber a Treball Social.
- Quan el motiu de consulta o ingrés és un altre: s'inicia la valoració i es comunica a Treball Social.
- El Departament de Treball Social ho deriva a l'ABS de referència o als SSAP de zona.

Peculiaritats de l'àmbit de salut mental

Encara que l'actuació sigui similar a les de nivell d'aguts i hospitalització, la diferència important rau en:

- Si és la persona maltractada qui té el problema mental, o
- Si és la persona cuidadora qui té el problema mental (situacions difícils o molt enquistades). S'ha de donar importància a la continuïtat en la valoració.

Peculiaritats de l'àmbit sociosanitari

En aquest àmbit el/la pacient arriba per llarga estada o per descans temporal.

- S'ha de fer una entrevista d'acollida, en què ja es pot començar a detectar la situació.
- S'ha de tenir en compte la valoració feta des d'altres àmbits, internament, i es pot explorar l'entorn familiar.
- És important la funció de l'equip multidisciplinari.
- S'ha de valorar la dificultat de retornar al domicili.
- És rellevant la coordinació.

Peculiaritats de l'àmbit d'atenció primària

Se segueixen els casos detectats des d'altres àmbits per mitjà de la coordinació amb treball social de l'ABS. Així mateix, en tots els casos que es detecten des del ABS s'inicia la valoració de la situació i s'emmarca en quina situació es troba la víctima. I en cada cas s'actua en conseqüència.

Fundació Sociosanitària de Manresa

El diversos àmbits assistencials de la FSSM cal que segueixin els criteris següents:

- Cal registrar tots els aspectes observats i avaluats a la història clínica.
- Una vegada valorat el risc immediat per a la persona gran, les causes, la voluntat del pacient i les possibilitats d'intervenció, l'equip assistencial ha de prendre la decisió d'intervenir o no. Si la persona gran està capacitada per prendre decisions:
 - S'ha de tenir en compte la seva opinió sobre si accepta la intervenció i cal preservar el seu dret a l'autonomia i respectar els seus desigs.
 - En cas d'observar que la víctima està sota coacció o por, s'ha de treballar perquè pugui decidir lliurement; cal identificar algun suport i fer un pla d'actuació conjunt. La intervenció contra la seva voluntat només està justificada si es constata la comissió d'algun delictes, cosa que s'ha de comunicar al jutjat per iniciar procediments judicials.

Si la persona gran no està capacitada per prendre decisions:

- S'ha de valorar si hi ha risc de dany greu. En aquest cas, se n'ha d'informar el jutjat de guàrdia. Si és al domicili, cal avaluar la institucionalització i valorar si s'ha d'avisar la policia; a més, s'ha de contactar amb els serveis socials. Si cal, també s'ha de valorar la tramitació de la incapacitació legal.
- En els casos en què no hi ha risc de dany greu, se n'han d'evitar els factors; s'ha d'informar el/la familiar o persona responsable (si la persona responsable és la maltractadora, cal informar-ne altres familiars, segons la valoració dels professionals), o s'ha d'activar l'accés als recursos socials.

El seguiment de les persones grans maltractades en l'entorn de la comunitat s'ha de derivar a treball social d'atenció primària de l'ABS que li correspongui. Treball Social de la FSSM ho comunica per via telefònica amb la màxima celeritat possible.



Institut Català de la Salut

Quan hi ha sospita de maltractaments s'efectua una valoració integral i s'inicia una observació activa sobre quatre eixos: la persona gran, l'entorn familiar, la persona cuidadora i l'habitatge. Es registren a la seva història clínica els aspectes observats i avaluats. I es fa un seguiment periòdic per garantir l'absència de maltractaments.

En el cas de constatar la certesa dels maltractaments, s'actua de manera urgent per separar la víctima i la persona agressora. Es registra a la seva història clínica i, si és el cas, es fa un comunicat de lesions al jutjat.

Es valora l'estat cognitiu de la persona.

- Si presenta deteriorament cognitiu es cerca un recurs alternatiu. Si presenta criteri sanitari es deriva al centre de salut més adient. Si no presenta criteri sanitari, en primer terme s'estudien les possibilitats de la família com a recurs alternatiu, si l'alternativa de la família resulta fallida cal coordinar amb serveis socials una possible plaça de residència urgent.
- Si no presenta deteriorament cognitiu, la persona decideix si vol tornar al domicili o vol un recurs alternatiu. Es proposa un pla d'intervenció d'acord amb el que planteja la persona gran.

En tot cas es realitza un pla de treball per garantir la seguretat de la persona.

5.2.1.5.2 Cos de Mossos d'Esquadra. Àrea Bàsica Policial del Bages

Pautes d'actuació

El cos de Mossos d'Esquadra segueixen pautes d'actuació diferents segons si la víctima compareix a les dependències policials, o bé si s'ha requerit la seva actuació per una intervenció d'urgència, arran d'una trucada al 112, tant de la víctima, com de la seva xarxa social, o de qualsevol agent implicat en el circuit.

Atenció d'urgència telefònica (per trucada al 112)

1. Es compareix al lloc dels fets i s'hi atén la víctima, si la petició ve arran d'una trucada al 112 efectuada per la pròpia víctima, per la seva xarxa social o per qualsevol agent que intervingui en casos d'urgències.
2. S'acompanya la víctima a un centre d'assistència, si la situació ho requereix.
3. D'acord amb les circumstàncies, els fets, els danys i les lesions que s'observin en el moment de la intervenció, s'ha de valorar la possibilitat de detenir la persona agressora. En cas que no se la detingui, s'ha d'identificar i ha de facilitar un domicili conegut.
4. S'acompanya la víctima a la comissaria, si ho demana, per presentar una denúncia i demanar protecció en els casos que correspongui.

5. Així mateix, s'ha d'intentar informar la víctima i lliurar-li fulletons informatius, evitant la presència de la persona agressora, 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, denunciar, etc.).

Atenció a les dependències del cos de Mossos d'Esquadra (quan la víctima compareix per denunciar)

1. Quan correspongui, les víctimes han de ser acollides pel Grup d'Atenció a la Víctima, en horari de dilluns a divendres. En la resta de casos, o en situacions excepcionals, són acollides a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà, en servei les 24 hores del dia, tots els dies de l'any.
2. S'acompanya la víctima als serveis d'urgència hospitalaris, si és necessari.
3. S'informa la víctima dels seus drets que, en funció del cas, poden anar des de la possibilitat de sol·licitar advocat o advocada del torn especialitzat d'Atenció a les Víctimes de Violència de Gènere, del Col·legi d'Advocats de Manresa, a la possibilitat de sol·licitar mesures de protecció, o bé d'informar-la respecte dels tràmits judicials posteriors.
4. Se l'informa dels recursos existents al territori per rebre assessorament, informació i ajut.
5. 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, amics, pensió), se l'acompanya al centre d'acollida que pertoqui o es contacta amb serveis socials per rebre indicacions.
6. S'informa la víctima sobre la situació personal de l'agressor.

Coordinació amb altres agents

- Si la víctima no disposa de recursos personals, familiars o socials per afrontar aquesta situació de crisi (manca d'allotjament, de recursos econòmics per cobrir les necessitats bàsiques...) o manifesta la voluntat d'abandonar el domicili, el cos Mossos d'Esquadra han de coordinar-se amb els serveis socials d'atenció primària perquè sigui atesa d'urgències.
- Per derivar la persona a serveis socials s'ha de comptar amb el seu consentiment. La derivació s'ha de fer telefònicament. I en la trucada s'ha de concretar l'estat de salut física i psíquica de la víctima, i l'existència o no de familiars. Cal distingir si la víctima viu a Manresa o no.

Actuacions específiques

Víctimes amb residència a Manresa. La persona responsable del servei de policia ha de comunicar-se telefònicament i enviar un fax a la persona responsable d'Atenció Primària de l'Ajuntament o, en la seva absència, a la responsable de Serveis Socials. Aquest/a professional determina qui atindrà la persona dins el propi departament.

- De dilluns a divendres de 8 a 15 hores s'ha de trucar als Serveis Socials Centrals (938752507).
- Fora de l'horari descrit, de dilluns a divendres de 15 a 8 i els caps de setmana durant les 24 hores del dia, la comunicació es farà amb la màxima celeritat possible dintre del primer dia hàbil, també als serveis centrals 938752507, tot i que si hi ha una necessitat concreta es pot trucar al telèfon 938752999 i sol·licitar la localització de la persona professional d'urgències.

Víctimes amb residència a la resta de poblacions de la comarca. La persona responsable del servei de policia ha de comunicar-se telefònicament amb la persona responsable de Serveis Socials d'Atenció Primària i Dona del Consell Comarcal del Bages. Aquest/a professional informa els serveis socials municipals corresponents, que han de fer l'acollida d'urgències de la víctima.

- De dilluns a divendres de 8 a 15 hores s'ha de derivar mitjançant una trucada telefònica a la persona responsable de Serveis Socials d'Atenció Primària i Dona del Consell Comarcal del Bages (936930363).
- De dilluns a divendres de 15 a 8 i els caps de setmana durant les 24 hores del dia, pel bon funcionament del protocol, la comunicació es farà amb la màxima celeritat possible dintre del primer dia hàbil, al Consell Comarcal (936930363) amb el procediment esmentat: per mitjà de trucada telefònica a la persona responsable de Serveis Socials d'Atenció Primària i Dona del Consell Comarcal del Bages. Cal enviar-hi per fax el formulari o informe de les dades més rellevants de l'exploració realitzada.

En el supòsit que la víctima no vulgui tornar al domicili, la unitat que actuï 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, se l'ha de derivar a la Residència Municipal l'Atzavara de Sant Joan de Vilatorrada.

5.2.1.5.3 Policia local de Manresa

Pautes d'actuació

Atenció d'urgències telefònica (trucada al 092)

- Es compareix al lloc dels fets i s'hi atén la víctima, si la petició ve arran d'una trucada al 092 efectuada per la pròpia víctima, per la seva xarxa social o per qualsevol agent que intervingui en casos d'urgències.
- S'acompanya la víctima a un centre d'assistència, si la situació ho requereix.
- Així mateix, s'ha d'intentar informar la víctima i lliurar-li fulletons informatius, evitant la presència de la persona agressora, 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, denunciar, etc.).
- Cal acompanyar i/o adreçar a la víctima al cos de Mossos d'Esquadra per presentar denúncia i sol·licitar protecció. En el supòsit que la víctima no vulgui tornar al domicili, la unitat que actuï 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, s'ha de contactar amb serveis socials per tal d'accedir al centre d'acolliment que s'estableixi.
- D'acord amb les circumstàncies, els fets, els danys i les lesions que s'observin en el moment de la intervenció, s'ha de valorar la possibilitat de detenir la persona agressora. En cas que no se'l detingui, s'ha d'identificar i ha de facilitar un domicili conegut.

5.2.1.5.4 Jutjat de Guàrdia

Pautes d'actuació

- Si la víctima es dirigeix al jutjat per presentar una denúncia, se li proposa derivar-ho al cos de Mossos d'Esquadra per garantir assistència i protecció. D'aquesta manera s'assegura una instrucció més completa de la causa penal. En cas de no disposar de mitjà de transport o en cas de risc per a la seva persona, el jutjat ha de trucar al 112.
- En cas de tramitació judicial d'una ordre de protecció sol·licitada, i en la resta d'actuacions judicials que s'hagin de practicar a la seu judicial, s'han de prendre totes les precaucions necessàries per evitar la comunicació entre la víctima i la persona agressora.
- Existeix la possibilitat d'adoptar mesures penals de protecció de la víctima (ingrés a la presó de la persona presumptament maltractadora, ordre d'allunyament, prohibició de comunicacions...), i també d'adoptar mesures cautelars civils de protecció del seu patrimoni.
- S'han de comunicar a la víctima totes les resolucions judicials que l'afectin.

Coordinació amb altres agents

- S'oficia el cos de Mossos d'Esquadra per a l'execució de les decisions judicials adoptades, per exemple, acompanyament al domicili per retirar efectes personals...
- Si escau, es comunica al Ministeri Fiscal que la víctima podria estar immersa en alguna causa d'incapacitació, per tal que el ministeri públic iniciï les accions procedents per a la seva tutela i protecció.
- En cas que la víctima no vulgui tornar al seu domicili i/o necessiti una actuació d'urgència social immediata, el Jutjat de Guàrdia s'ha de posar en contacte amb serveis socials mitjançant una trucada telefònica.

Actuacions específiques

Víctimes amb residència a Manresa

- De dilluns a divendres de 8 a 15 hores s'ha de trucar als Serveis Socials Centrals (938752507) per contactar amb la persona responsable d'Atenció Primària de l'Ajuntament o en absència seva amb la responsable la Secció de Serveis Socials, per tal de determinar quin/a professional atindrà el cas.
- Fora de l'horari descrit, s'ha de trucar al telèfon 938752999 de la Policia Local de Manresa que farà les gestions oportunes per localitzar el/la professional que atindrà la urgència.

Víctimes amb residència a la resta de poblacions de la comarca.

- De dilluns a divendres de 8 a 15 hores s'ha de trucar a la persona responsable de Serveis Socials d'Atenció Primària i Dona del Consell Comarcal del Bages (936930363), per tal de gestionar la coordinació amb els serveis socials del municipi corresponent.
- Fora de l'horari descrit, en cas que la víctima necessiti un allotjament urgent, s'ha de derivar a la Residència Municipal l'Atzavara de Sant Joan de Vilatorrada.

5.2.1.5.5 Il·lustre Col·legi d'Advocats de Manresa

Pautes d'actuació

1. Si la víctima ha sol·licitat protecció al Col·legi d'Advocats i el protocol és d'aplicació, el Col·legi ha de designar advocat o advocada d'ofici
2. S'informa la víctima immediatament i amb claredat sobre el procés judicial que s'ha iniciat.
3. Es comunica 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 i/o penal. S'informa la víctima immediatament i amb claredat sobre el procés judicial que s'ha iniciat. Igualment se la informa de les conseqüències

de no tramitar l'assistència jurídica gratuïta o de les del cas que li fos denegada.

Coordinació amb altres agents

1. En situació d'urgència en què la víctima no vulgui presentar una denúncia, el/la professional que faci el seguiment del cas pot redactar un informe social. I, en funció de la seva capacitat econòmica, la víctima pot sol·licitar advocat o advocada d'ofici i assistència jurídica gratuïta, adreçant-se directament al Col·legi d'Advocats.
2. Cal conèixer els recursos de la xarxa per derivar la víctima de la manera més adient.

5.2.1.5.6 Serveis Bàsics d'Atenció Social. Ajuntament de Manresa

Pautes d'actuació

1. Els serveis socials de Manresa garanteixen una primera acollida d'urgència en un màxim 48 hores quan la persona derivi d'un altre servei d'urgència (Policia Local, cos de Mossos d'Esquadra, serveis de salut...).
2. L'Equip Bàsic d'Atenció Social fa una entrevista a l'àrea de residència de la víctima, o en el seu defecte als serveis centrals.
3. Posteriorment, en equip es fa una valoració diagnòstica de la situació i es valora la possibilitat de realitzar un pla de treball consensuat amb la víctima, i d'establir un seguiment propi o bé derivar-lo a un altre recurs de la xarxa, en cas que sigui oportú.

Coordinació amb altres agents

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

1. De dilluns a divendres de 8 a 15 hores s'ha de trucar als Serveis Centrals: 938752507.
2. Fora de l'horari descrit, s'ha de trucar al telèfon d'urgències 938752999 i ja es disposaran els criteris i els recursos aplicables.

En tots els casos, durant la trucada telefònica caldrà concretar:

- Nom i cognoms de la víctima
- Edat
- Lloc de residència
- Adreça
- Estat de salut (física i/o psíquica) de la víctima
- Possibilitat de desplaçar-se
- Situació de la persona agressora (detingut o no)
- Professional que l'atendrà, lloc i hora

Quan la víctima es trobi acollida en un allotjament urgent, el tècnic o la tècnica de serveis socials s'hi ha de desplaçar a l'hora acordada en la comunicació telefònica per fer l'entrevista d'acollida en un ambient apropiat.

En cas que serveis socials atengui una persona que ha estat víctima de maltractaments, se n'informa el cos de Mossos d'Esquadra perquè valorin si cal iniciar diligències policials. Per traslladar i protegir la víctima, cal avisar el cos de Mossos d'Esquadra perquè es realitzin les actuacions pertinents (revisió mèdica, acompanyament i mesures de protecció oportunes). El cos de Mossos d'Esquadra s'han de dirigir al domicili de la víctima per recollir objectes personals si cal.

En cas d'haver-lo d'acompanyar al jutjat, que té vigilància pròpia, si s'estima que la víctima no corre perill, Serveis Socials gestionen el trasllat mitjançant un taxi.

Conjuntament amb el cos de Mossos d'Esquadra, el servei d'urgències i la pròpia víctima s'han de valorar el risc i el suport necessari.

Cal contactar amb els altres agents de la xarxa per tal d'esbrinar antecedents i coordinar actuacions futures.

5.2.1.5.7 Serveis Bàsics d'Atenció Social. Consell Comarcal del Bages

Pautes d'actuació

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

La intervenció dels professionals de treball i/o educació social dels Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS) s'activen mitjançant dues vies:

a) La víctima compareix, sola o acompanyada, als serveis socials municipals.

1. Si la persona pot decidir per ella mateixa:

- En cas que des dels serveis socials s'atengui una persona que ha estat víctima de maltractaments i es trobi en situació de risc immediat, es valorarà conjuntament entre víctima i professional la derivació, prèvia trucada telefònica, al Cos de Mossos d'Esquadra, per valorar l'inici de diligències policials. Conjuntament amb el Cos de Mossos d'Esquadra, el servei d'urgències i la pròpia víctima es valorarà el risc i el suport necessaris.

- L'EBAS també ha de valorar la necessitat de derivar la víctima als serveis d'urgència sanitaris amb els mitjans oportuns.

2. Si la persona no pot decidir per ella mateixa:

- El cas es deriva al jutjat de guàrdia i es demana que s'iniciï un procés d'incapacitació. Si la situació és de risc immediat per a la víctima i la seva integritat física i/o psíquica corre perill, es comunica al jutjat de guàrdia perquè prengui les mesures de protecció que consideri adients vers la víctima presumptament incapaç.

b) Per derivació d'altres serveis (cos de Mossos d'Esquadra, jutjats, salut...) en situacions d'urgència social, sempre que la situació de la víctima no requereixi un ingrés hospitalari o psiquiàtric. Aquesta derivació es realitza per via telefònica.

- Es contacta amb el Consell Comarcal trucant al 936930363 o mitjançant fax al 936930369. Cal adreçar-se a la persona responsable de Serveis Socials Bàsics del Consell Comarcal del Bages o a la persona que delegui, que derivarà el cas als Serveis Bàsics d'Atenció Social de referència dels municipis de l'ABSS (Annex 1).

En aquests casos, els Serveis Socials del municipi garanteixen una primera acollida d'urgència al més aviat possible:

- Si la derivació es fa dintre de l'horari laboral, es garanteix l'acollida en tres hores després d'haver rebut la comunicació de derivació.
- Si la derivació es fa fora de l'horari laboral, la primera acollida es donarà el proper dia laborable (dilluns, si s'escau en cap de setmana) entre les 8 i les 11 del matí.

Dades que s'han de concretar en la trucada telefònica o el fax per poder derivar a l'EBAS:

- Nom i cognoms de la víctima
- Edat
- Lloc de residència/empadronament
- Adreça
- Estat de salut (física i/o psíquica)
- Diagnòstic de maltractament (físic, psicològic, negligència...)
- Possibilitat de desplaçar-se
- Situació de la persona agressora/a
- Altres

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

1. S'ha d'activar per una situació d'urgència que s'hagi atès des del cos de Mossos d'Esquadra. Ho notificaran, segons el procediment ja descrit, trucant a persona responsable de Serveis Socials d'Atenció Primària del Consell Comarcal del Bages i enviant per fax un formulari/informe amb les dades més rellevants de l'exploració realitzada.
2. Un cop canalitzada la demanda, des del Consell Comarcal es localitzen els professionals de referència, els quals assumeixen el cas de manera immediata. S'envia per fax a l'EBAS les dades del formulari.

Coordinació amb altres agents

En cas que la víctima no disposi de cap allotjament, se la ingressa a la Residència Municipal l'Atzavara de Sant Joan de Vilatorrada. Per accedir-hi, s'ha de fer mitjançant el Jutjat de Guàrdia o el cos de Mossos d'Esquadra, després de valorar la situació personal de la víctima. Posteriorment es comunica al Consell Comarcal en la forma descrita, a fi que els serveis socials competents atengui la víctima de la manera que indiqui la persona responsable de Serveis Socials d'Atenció Primària i Dona del Consell Comarcal o qui la substitueixi.

La intervenció en els casos d'urgència, quan la víctima estigui ingressada, tant del/de la tècnic/a del Consell Comarcal, com de l'EBAS de la comarca, serà de forma immediata. És a dir, la primera intervenció directa amb la víctima és:

- de dilluns a divendres de 8 a 15 hores: és atesa com a màxim en les tres hores posteriors a la recepció de la comunicació.
- de dilluns a divendres de 15 a 8 hores i els caps de setmana, les 24 h de dia: la víctima ha de ser atesa com a màxim abans de les 11 del matí de l'endemà o primer dia hàbil, sempre que la notificació del cos de Mossos al Consell Comarcal s'hagi realitzat a les 8 del matí.

Sempre que les circumstàncies ho permetin, les entrevistes d'acollida s'han de portar a terme fora de l'ambient policial i en els serveis socials de residència de la persona. Quan la víctima, hagi de ser traslladada del centre d'acollida a les dependències de serveis socials de qualsevol municipi, s'ha de valorar l'estat concret de la víctima i articular els mitjans oportuns. El cos de Mossos d'Esquadra efectua aquest trasllat únicament quan hi hagi una situació de risc (perill per a la integritat física).

En els supòsits que no sigui una demanda expressada en situació de crisi, els serveis socials han de fer una primera acollida en un màxim de 48 hores.

S'ha de contactar amb els altres agents de la xarxa per tal d'esbrinar antecedents i per coordinar actuacions futures.

5.2.2 Demanda expressada sense situació de risc

5.2.2.1 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.

5.2.2.2 Objectius

L'objectiu general és donar suport i orientar les persones grans que han demanat ajuda i han manifestat que pateixen algun tipus de maltractament, però no vol o no és convenient activar el circuit d'urgències descrit anteriorment. Amb l'objectiu d'aconseguir que la víctima deixi de patir maltractaments i pugui recuperar-se, s'estableixen els objectius específics comuns:

- Evitar danys secundaris.
- Optimitzar els recursos existents.
- Crear un material i un llenguatge comuns en l'atenció, derivació i intervenció.
- Orientar i donar suport a la víctima.
- Informar de l'existència d'un circuit d'urgències i dels seus recursos.
- Mantenir la privacitat i el caràcter confidencial de la informació; donar suport a la víctima i respectar les decisions que adopti. En cas que el/la professional valori la necessitat de comunicar la situació de maltractament als òrgans judicials, cal informar la víctima d'aquesta decisió i de les seves conseqüències, així com activar el circuit d'urgències en cas que sol·liciti protecció.

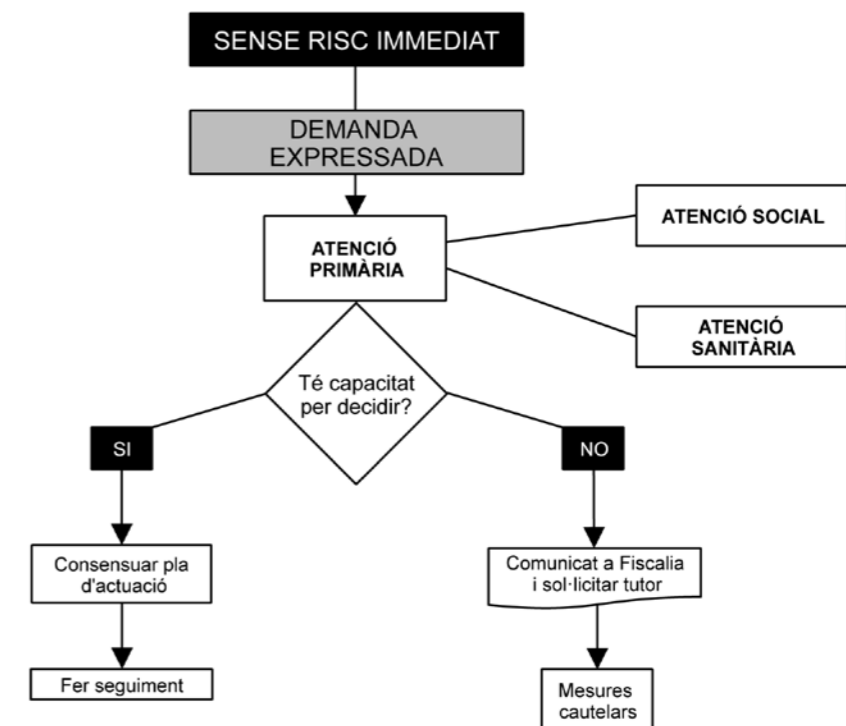
5.2.2.3 Estratègies

Amb la finalitat de donar una resposta adequada, afavorir el treball en xarxa i atendre de la forma més especialitzada possible segons les necessitats de la víctima i la seva demanda, s'han dissenyat les estratègies següents:

1. Professional de referència. El seguiment i l'atenció dels casos s'assumeixen des del servei en què s'ha sol·licitat l'ajut i orientació, prioritzant el criteri del vincle. No obstant això, els agents implicats directament en l'atenció han consensuat uns criteris comuns per tal que la víctima sigui atesa en fase de seguiment per un o altre agent implicat en el circuit, sempre que accepti la derivació.
2. Entrevista d'acollida especialitzada. Aquesta entrevista ha de comptar sempre amb el consentiment informat de la víctima i ha de permetre el professional de referència fer un prediagnòstic per decidir si assumirà el seguiment del cas o no, segons els criteris pactats. En cas que no l'assumeixi podrà derivar-lo a un altre servei, juntament amb les dades reflectides en l'entrevista, per evitar la victimització secundària.
3. Fixació de canals de derivació àgils entre els agents implicats. Es trameta per correu electrònic l'entrevista d'acollida especialitzada, si es disposa del consentiment informat de la víctima, i es garanteix la confidencialitat de les dades per part dels serveis emissor i receptor. En cas contrari, s'ha de fer servir el canal habitual de la trucada telefònica prèvia. Es comunicarà al servei que deriva si la víctima ha iniciat o no el seguiment amb el/la nou/nova professional de referència.
4. La interconsulta. Es configura com una eina per la qual els agents implicats en el circuit, poden sol·licitar assessorament als altres professionals, sobre el pla de treball elaborat, directius del cas, dubtes legals i sobretot, en cas de dubte, consultar al professional de referència la derivació a un altre servei. Es fixa el correu electrònic com a eina principal de comunicació o, si no n'hi ha, la trucada telefònica.

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

5.2.2.4 Circuit d'actuació



Algoritme 4. Demanda expressada sense risc immediat

5.2.2.5 Acords entre els agents implicats

5.2.2.5.1 Serveis Bàsics d'Atenció Social de Manresa i comarca del Bages

Pautes d'actuació

Cal prioritzar l'atenció a les persones maltractades, donant hora, en els casos no urgents, en un termini màxim d'entre una o dues setmanes, amb la finalitat de:

- Elaborar de forma conjunta amb la víctima un pla de treball individualitzat, per intentar superar la situació de maltractament.
- Proporcionar atenció integral a la víctima, fruit de la coordinació interprofessional.

Actuacions específiques

Víctimes amb residència a Manresa

1. La coordinació amb altres agents s'ha de fer prioritàriament, sigui per correu electrònic o telefònicament, juntament amb l'entrevista d'acollida, si la derivació es fa entre els professionals que porten casos en seguiment.
2. Si la víctima és atesa pel cos de Mossos d'Esquadra, la Policia Local o bé el jutjat, han d'informar-la de la possibilitat que l'atengui l'EBAS que li correspon al territori (això en cas que no l'estigui atenent cap altre servei). En ocasions, aquestes derivacions es poden facilitar a través d'una trucada telefònica per

demanar hora per ser atesa, des dels cossos policials o judicial que l'atenguin.

3. Quan la víctima decideixi que vol ser atesa per un servei municipal s'ha de trametre una comunicació de la situació. Aquesta comunicació, fins i tot en els casos de comunicació d'ofici, ha de tenir el contingut que es detalla a continuació:

- Encapçalament que faci referència al protocol de gent gran;
- Servei de referència al qual s'ha derivat a la persona;
- Nom de la víctima;
- Adreça del nucli familiar i ubicació actual de la víctima, en cas que aquesta sigui diferent de l'adreça del nucli familiar;
- Telèfon de contacte de la víctima;
- Si durant la intervenció s'ha detectat l'existència de persones dependents o incapacitades i si presenten alguna sospita d'abús o maltractament;
- Informació sobre la resolució de la intervenció (detenció de la persona agressora, derivació a serveis socials...).

Víctimes amb residència a la resta de poblacions de la comarca

La coordinació amb altres agents en cas de situació de demanda expressada sense risc immediat s'ha de fer per via telefònica o correu electrònic dels SSB de referència de la víctima (Annex 1), amb còpia a ssocials@ccbages.cat.

Si qualsevol altre servei fa la detecció i la víctima vol ser atesa per SSB, s'ha de derivar el cas seguint el formulari de derivació descrit en la situació de risc immediat. El servei que detecta la situació sense risc immediat pot sol·licitar hora d'atenció per telèfon.

Per evitar situacions de crisi l'SSB de la comarca ha de donar acollida als casos de demanda expressada sense risc immediat, amb la màxima rapidesa, és a dir, no més tres dies després d'haver rebut la comunicació telefònica.

5.2.2.5.2 Atenció primària de salut. ICS i Althaia

Pautes d'actuació

Quan s'atén una demanda s'ha de registrar a la seva història clínica.

1. En els casos de persones que no presenten trastorn cognitiu, es treballa en tres terrenys:

- La persona gran maltractada:
 - S'ha de valorar la severitat i tipus d'abusos, capacitat resolutiva i l'evolució de l'estat cognitiu.
 - Cal facilitar que identifiqui la situació del problema, que restableixi l'equilibri emocional i que s'impliqui en iniciatives de canvi.
 - La intervenció no ha de suposar un patiment afegit. Cal el seu vistiplau i evitar la judicialització.
 - Se l'ha d'orientar acompanyant-la en processos d'adaptació, comprenent el fet diferencial, proposant canvis assumibles i evitant singularitzar els fets.
- La persona agressora:
 - S'han de valorar les habilitats; els antecedents personals i de salut, i la dinàmica familiar i personal.
 - S'ha de facilitar l'anàlisi d'una possible causalitat i la responsabilització dels actes.
 - La intervenció ha d'intentar provocar la flexibilitat familiar i individual, implicant-la en processos de canvi, incidint sobre les possibles causes i pactant acords.
 - Cal orientar proposant canvis assumibles, evitant judicis de valor, identificant factors de risc i evitant la cronificació.
- Els recursos:
 - S'han de conèixer els recursos que s'utilitzen i els que estan en tràmit; s'ha de donar continuïtat als processos iniciats, i afavorir la coordinació (cal consentiment).
 - S'han d'identificar els recursos necessaris considerant la família com a primer recurs.
 - S'han de tramitar els recursos disponibles i desitjables.

2. En cas que la persona presenti un deteriorament cognitiu, s'ha de treballar d'acord amb els criteris següents:

- Amb el/la possible agressor/a i els recursos disponibles s'han de treballar els aspectes descrits anteriorment.
- Amb la víctima s'han de prendre mesures protectores.

En la mesura que sigui possible, mitjançant l'educació sanitària, es proposen alternatives en el entorn familiar mateix i en el territori.

La coordinació territorial entre els recursos socials i de salut és una peça clau per a l'atenció a les persones grans que pateixen maltractaments. Es realitza a través de treball social. En cas que la persona no presenti un deteriorament cognitiu, sempre se li ha de demanar el vistiplau.

5.3 Demanda no expressada

5.3.1 Demanda no expressada en un entorn domiciliari

5.3.1.1 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'indicis físics i/o psicològics possibles maltractaments.

5.3.1.2 Objectius

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

5.3.1.3 Estratègies

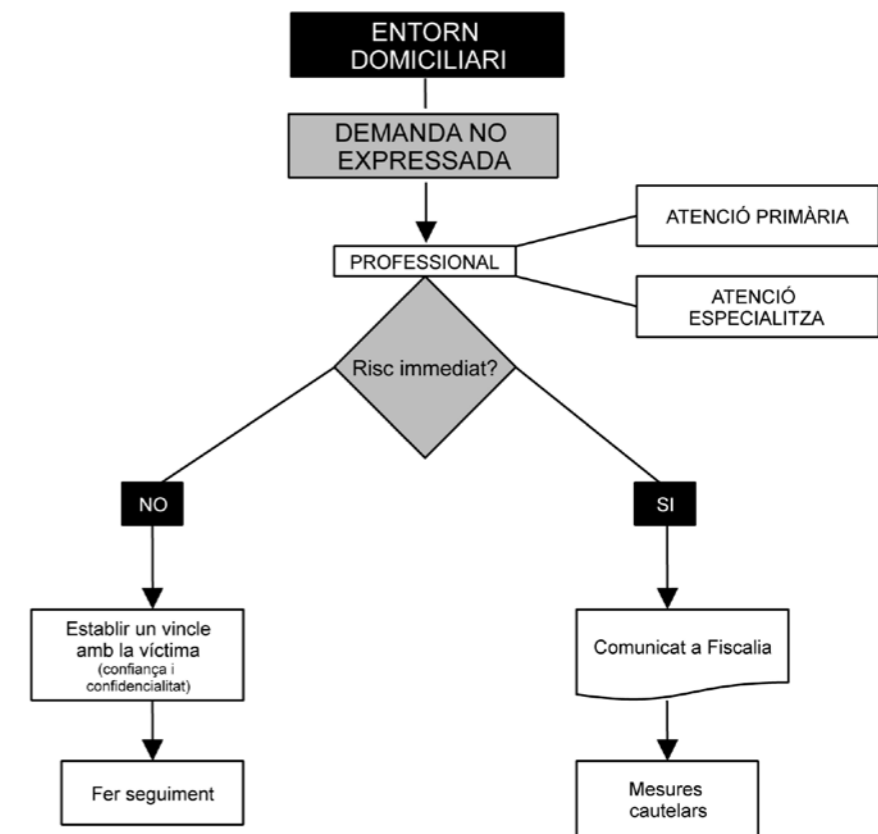
La intervenció professional cal que tingui en compte les qüestions següents:

- No forçar a la víctima a una conversa no volguda
- Promoure un clima de confiança i confidencialitat que faciliti la intervenció i l'expressió del que li passa
- Comunicar a la víctima les decisions que el professional es vegi obligat a emprendre: comunicació al Jutjat, mesures de protecció...

A més, totes les estratègies de conscienciació i sensibilització adreçades al conjunt de la ciutadania són fonamentals perquè la mateixa víctima identifiqui la situació i demani ajut.

La formació dels professionals que intervenen en el circuit es constitueix com una eina bàsica en aquesta situació, atès que la seva intervenció té un valor fonamental.

5.3.1.4 Circuit d'actuació



Algoritme 5. Demanda no expressada en un entorn domiciliari

5.3.1.5 Acords entre els agents implicats

Atesa la dificultat d'intervenir en situacions que la persona afectada no reconeix que pateix o no vol parlar-ne, és important tenir en compte els criteris següents:

- No forçar la víctima a una conversa no volguda i, per contra, promoure un clima de confiança i confidencialitat que faciliti expressar, en aquell moment o en un futur proper, el que li passa. És important mantenir el vincle entre el/la professional d'ajut i la persona afectada.
- En cas que es detecti una situació greu i el/la professional es vegi amb la responsabilitat legal de comunicar-ho al jutjat, cal fer saber aquesta decisió a la víctima immediatament, així com les seves conseqüències (inici d'expedient judicial d'investigació en què la citarà el jutjat de guàrdia...).
- S'ha de donar a la víctima l'opció de decidir si vol prendre mesures de protecció, prevenció i assessorament. Cal utilitzar un llenguatge entenedor i comprensible, i prioritzar la seva participació i comprensió dels passos que es vulguin iniciar. I s'ha de vetllar per la protecció i la seguretat de la víctima, amb la finalitat d'evitar conseqüències negatives que puguin perjudicar la seva situació.

5.3.2 Demanda no expressada en un entorn institucional

5.3.2.1 Definició

Els agents implicats detecten, a través d'indicis físics i psicològics, pel tipus de demanda possibles maltractaments dins de la institució. Així mateix, la víctima no verbalitza la situació de maltractament perquè no la identifica, té por o no la vol expressar.

5.3.2.2 Objectius

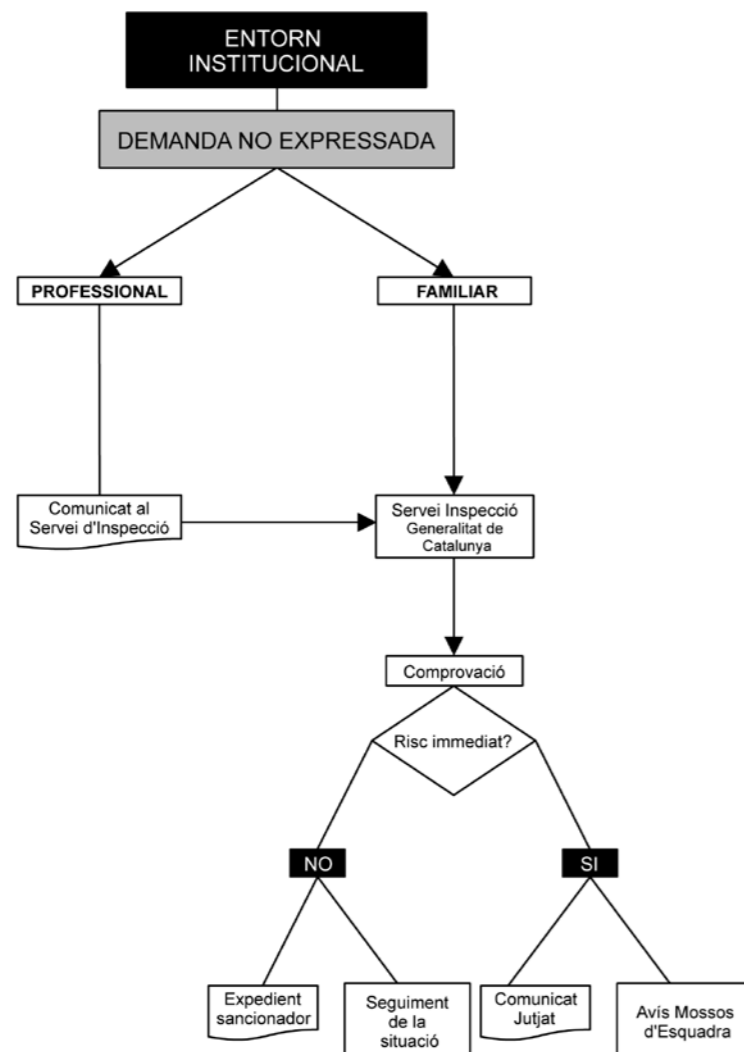
- Identificar situacions que generen desatenció o abús institucional.
- Afavorir que es compleixin els estàndards de qualitat assistencial
- Formar els professionals d'atenció per tal que puguin identificar els indicis de maltractaments
- Facilitar que les persones grans i/o els seus familiars identifiquin la situació d'abús en la qual es troben.
- Crear un vincle de confidencialitat i ajut, en un clima de confiança, per facilitar l'expressió de la situació.

5.3.2.3 Estratègies

Tenint en compte les característiques d'aquest tipus de problemàtica, s'ha de treballar per aplicar la normativa existent que regula l'atenció a les persones institucionalitzades. Així mateix, s'ha de donar tota l'atenció necessària a la persona gran per tal de facilitar la seva col·laboració en tot el procés.

També, cal incidir per millorar la capacitació dels professionals, les condicions laborals i la seva formació.

5.3.2.4 Circuit d'actuació



Algoritme 6. Demanda no expressada en un entorn institucional

5.3.2.5 Acords entre els agents implicats

En aquest cas es treballa conjuntament amb el Servei d'Inspecció de Residències de la Generalitat de Catalunya, per tal que iniciï les tasques d'inspecció i comprovació que siguin pertinents. S'han de tenir en compte els criteris següents:

- No forçar la víctima a una conversa no volguda i, per contra, promoure un clima de confiança i confidencialitat que faciliti expressar, en aquell moment o en un futur proper, el que li passa. És important mantenir el vincle entre el/la professional d'ajut i la persona afectada.
- En cas que es detecti una situació greu i el/la professional es vegi amb la responsabilitat legal de comunicar-ho al jutjat, cal fer saber aquesta decisió a la víctima immediatament, així com les seves conseqüències (inici d'expedient judicial d'investigació en què la citarà el jutjat de guàrdia...).
- S'ha de donar a la víctima l'opció de decidir si vol prendre mesures de protecció, prevenció i assessorament. Cal utilitzar un llenguatge entenedor i comprensible, i prioritzar la seva participació i comprensió dels passos que es vulguin iniciar. I s'ha de vetllar per la protecció i la seguretat de la víctima, amb la finalitat d'evitar conseqüències negatives que puguin perjudicar la seva situació.

5.3.2.5.1 Servei d'Inspecció i Registre. Generalitat de Catalunya

Pautes d'actuació

Les actuacions de la inspecció s'han d'iniciar sempre d'ofici, ja sigui per iniciativa pròpia de l'òrgan competent, per ordre superior, per ordre raonada d'altres òrgans o per denúncia, amb la finalitat de garantir els drets de les persones usuàries.

Un cop s'ha identificat, el personal inspector està facultat per accedir lliurement, en qualsevol moment i sense notificació prèvia, a tots els serveis i els establiments subjectes a les prescripcions de la Llei 16/1996, de 27 de novembre, reguladora de les actuacions inspectores, i també per efectuar tota mena de comprovacions materials i funcionals.

El personal inspector també pot accedir a tots els espais dels serveis o els establiments, entrevistar-se particularment amb els usuaris o llurs representants legals i fer les actuacions que calguin per complir les funcions assignades. Si hom considera necessària la inspecció del domicili social de l'entitat, s'ha de requerir l'autorització judicial prèvia, en cas de manca de consentiment del titular corresponent.

En cas que es detectin maltractaments que atemptin contra la vida o la integritat de les persones es comunica al Jutjat o a Fiscalia o bé s'avisava els cossos i forces de seguretat.

Cal remarcar que l'objectiu de la inspecció és la correcció de les distorsions (article 100.5 de la Llei 12/2007 de Serveis Socials). Aquest objectiu habilita la inspecció a actuar conjuntament amb altres agents, principalment l'autoritat judicial.

Coordinació amb altres agents

- En els casos en què es detecti una situació de maltractament, cal coordinar-se amb les Àrees Bàsiques de Serveis Socials o bé amb els Centres d'Atenció Primària de Salut de la zona on està ubicat el centre.
 - Serveis Socials d'Atenció Primària: per fer el seguiment de la persona o el contacte amb la seva família, també per saber en quin tràmit es troben les sol·licituds de dependència si n'hi ha.
 - Centres d'Atenció Primària: quan no es garanteixi l'atenció mèdica o sanitària.
- En el cas que en la visita a un centre per problemes greus, algú impedeixi l'entrada del Servei d'Inspecció, es demana la presència de la Policia Local, si és el cas, o bé del cos de Mossos d'Esquadra.
- En les situacions que s'ha fet una denúncia o per requeriment de la força policial, es fa una visita conjunta al centre que ha estat denunciat. El Cos de Mossos fa la seva part d'investigació i el Servei d'Inspecció, mitjançant els inspectors del Departament d'Acció Social i Ciutadania fa la visita d'ofici i entrevistes amb les persones residents, el personal i les famílies.
- També, es col·labora amb l'autoritat judicial (jutge o fiscal) quan es requereixi dins de l'àmbit de les competències corresponents.

Actuacions específiques

- Si es detecten maltractaments, es realitza un seguiment acurat, i s'efectuen les visites d'inspecció corresponents.
- Un cop feta la visita d'inspecció, es pot proposar l'obertura d'un procediment sancionador si es desprenen irregularitats funcionals, d'acord amb el que disposa el títol IX de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.
- Així mateix, també en l'esmentada norma es recullen mesures de protecció provisional per a les persones usuàries dels centres de serveis socials si s'adverteix que existeix el risc d'afectació de la seva salut i seguretat. Entre les mesures de control que es poden adoptar hi ha la suspensió de les activitats del servei o establiment (article 103 de la Llei 12/2007).
- En el marc de la visita d'inspecció, si alguna persona manifesta l'existència de fets que es poden considerar maltractaments, se li pren declaració a banda, sempre amb el seu consentiment, que després es trameta al Jutjat, si és el cas, o bé se'n fa el seguiment o comprovació per verificar si són certs. D'aquesta declaració se'n pot deixar una còpia a la persona que fa les manifestacions.

5.3.2.5.2 Serveis Bàsics d'Atenció Social

Sempre que els Serveis Socials Bàsics tingui alguna notícia de persones usuàries que sofreixen algun tipus de maltractament dins d'un entorn institucional s'hi ha d'intervenir de la manera següent:

1. Comunicant a inspecció la informació recollida.
2. Oferint la tramitació d'un canvi d'institució.

5.3.2.5.3 Federació d'entitats d'assistència a la tercera edat

Pautes d'actuació

Davant la detecció d'un possible maltractament, abús i/o negligència es procedirà a:

- Tractar el tema a la reunió d'equip i recollir informació dels/de les diferents professionals. Omplir el document de sospita de maltractament i passar el test Hawalek-Sengstock.
- Fer les valoracions pertinents per tal de determinar el risc o perill i, per tant, valorar el grau d'urgència en la intervenció, la capacitat per decidir per part de la víctima i les actuacions que cal promoure. En el cas que la víctima requereixi una actuació urgent:
 - S'ha d'elaborar un pla d'actuació per abordar la causa del problema, quan la víctima és competent i col·labora.
 - Si la víctima no és competent, s'activen les mesures legals urgents.

En el cas que la víctima no requereix una actuació urgent:

- Si la víctima és competent i col·labora, es consensua un pla d'actuació per abordar la causa del problema.
- Si la víctima no és competent, s'inicia un procés de tutela.
- Si la persona no col·labora, se la informa, se li dóna suport i se n'evita l'aïllament.

Per tal de determinar el circuit d'actuació més adient, s'ha d'establir quin és l'origen dels maltractaments:

1. Maltractaments per part de familiars o persones cuidadores externes:
 - Es comunica la situació detectada a la direcció del centre.
 - La direcció contacta amb l'assessoria jurídica de l'empresa per tal de determinar si és procedent fer una denúncia judicial o no.
 - S'informa de les mesures adoptades, com a màxim en 10 dies naturals.

2. Maltractaments per part de personal propi:

- La persona responsable de la unitat on s'han detectat els fets, n'informa la direcció del centre, mitjançant el full corresponent.
- La direcció ha de prendre les mesures oportunes per tal d'aclarir els fets i determinar les responsabilitats.

5.3.2.5.4 Organitzacions sindicals. CCOO i UGT

Pautes d'actuació

En el cas que l'organització sindical tingui coneixement d'alguna situació de maltractaments produïda dins d'un marc institucional i que la persona o persones afectades no expressin o no puguin expressar una demanda explícita que es pugui vehicular pels canals preceptius, s'ha d'actuar d'acord amb els criteris següents:

1. Cal recopilar tota la informació documental, mitjançant els testimonis de treballadors, que permeti identificar les irregularitats o deficiències que es volen denunciar, per tal de que puguin esdevenir proves objectives.
2. Cal elaborar un informe escrit dels incidents detectats i detallar-hi al màxim els fets.
3. Cal lliurar l'informe a l'empresa amb la sol·licitud que adopti les mesures adients per esmenar el problema. Si és possible, farà una reunió amb la finalitat d'abordar el problema i pactar una estratègia comuna.
4. En cas d'esgotar el diàleg amb l'empresa, s'ha de fer arribar tota la informació als òrgans mediadors establerts (inspecció de treball, inspecció i registre de serveis socials...) amb l'objectiu que abordin el problema.

Coordinació amb altres agents

La sospita d'irregularitats o de pràctiques que poden afavorir possibles maltractaments es comunica als responsables dels Serveis Socials municipals, amb la finalitat que valorin la situació i, si cal, iniciïn l'actuació que considerin pertinent.

5.3.3 Demanda no expressada en un entorn comunitari

5.3.3.1 Definició

Les actuacions que aprofiten les debilitats de les persones grans per assolir beneficis comercials o difondre imatges negatives del col·lectiu.

5.3.3.2 Objectius

- Identificar situacions generadores d'abusos vers les persones grans.
- Sensibilitzar la població gran sobre possibles pràctiques abusives i aprendre a defensar-se.
- Promoure compromisos que fomentin el respecte cap a la gent gran.
- Facilitar entorns per la seguretat de les persones grans.
- Estendre els valors del PROMAGG cap a la resta d'agents socials del territori.

5.3.3.3 Estratègies

Amb la finalitat d'actuar contra els maltractaments en l'entorn comunitari, s'ha d'incrementar l'observació sobre les pràctiques socials adreçades a la gent gran: campanyes publicitàries, promocions comercials, tractaments informatius... per tal de garantir el respecte cap a la gent gran i evitar la possibilitat que es cometi algun tipus d'abús.

En el moment que es detectin pràctiques abusives, s'han d'iniciar les accions pertinents, que van des de denunciar les infraccions, aplicar actuacions de mediació per tal d'eliminar les males pràctiques, o bé, sensibilitzar amb relació als valors de les persones grans.

5.4 Marc intern de confiança entre els agents

El conjunt d'agents que participen en el present Protocol veuen la necessitat d'establir un marc intern de confiança que reforci els compromisos contrets i que faciliti les dimensions de coordinació i de col·laboració preteses. Amb aquest objectiu, s'assumeixen els compromisos següents:

1. Reconeixer la capacitat de la resta dels agents per assumir els acords contrets en el PROMAGG.
2. Acceptar que la relació amb la resta d'agents del protocol s'ha d'establir dins d'un marc de confiança mútua.
3. Obligar-se a resoldre les incidències futures que puguin aparèixer, utilitzant els canals establerts en el Protocol.
4. Descartar la utilització de vies alternatives a les descrites en el present Protocol, per tal de reforçar la col·laboració i el respecte cap als altres agents.
5. Confiar en el bon funcionament dels circuits acordats entre totes les parts i facilitar el seu bon desenvolupament.
6. Estendre els valors del protocol per tots els àmbits de la pròpia institució per tal d'afavorir el compliment dels compromisos assumits.
7. Acceptar la mediació de tercers, quan sorgeixi alguna incidència que enfronti més d'un agent, que pugui gestionar el plantejament més apropiat per a cada cas.

S'ha de procurar prioritzar les accions de protecció cap a la gent gran, mitjançant acords territorials que fomentin la confiança de la gent gran i siguin respectuosos amb la seva dignitat.

5.3.3.4 Acords entre els agents implicats

Pel que fa a les situacions de maltractaments en l'entorn de la comunitat que es manifesten sense demanda de la víctima, els agents implicats en aquest Protocol acorden assumir les actuacions següents,.

Observació del territori. S'intenta identificar les pràctiques abusives per tal de comunicar-les dins el plenari del PROMAGG a fi que s'estudiïn i, si és el cas, es determini quina seria l'actuació més apropiada.

Compromís amb les bones pràctiques. Es dóna suport a les iniciatives que es comprometen amb el respecte i la dignitat de les persones grans (distintiu d'empreses i institucions compromeses en informar i proporcionar seguretat a la seva població usuària, llista Robinson d'exclusió publicitària...).

Sensibilització en els valors. S'han de difondre els valors generats dins del PROMAGG per tal d'estendre les seves intencions per tot el territori.

6

ESTRUCTURA FUNCIONAL

6.1 Plenari institucional

El Plenari agrupa totes les institucions i serveis integrats en el Protocol, que haurien de respondre, com a mínim, als perfils que es detallen a continuació:

- Atenció social primària
- Àmbit jurídic
- Cossos de seguretat
- Serveis de salut (atenció primària, especialitzada, sociosanitària i de salut mental)
- Serveis socials
- Col·lectius professionals del sector
- Altres administracions que intervenen en el sector dins de la ciutadania

El Plenari es reuneix, com a mínim, un cop a l'any i té les funcions següents:

- Avaluar el funcionament del protocol
- Avaluar les actuacions realitzades
- Proposar noves actuacions

6.2 Comissió Permanent

Per tal de fer el seguiment del funcionament d'aquest Protocol, el Plenari escull una comissió permanent, que s'ha de reunir amb una freqüència trimestral, per tal de desenvolupar les funcions següents:

- Supervisar el funcionament del Protocol
- Detectar actuacions millorables
- Proposar esmenes necessàries
- Gestionar el programa d'actuació: debat, formació, sensibilització...
- Valorar i resoldre dubtes ètics

Per la creació de la Comissió Permanent se segueixen criteris referits a la representació de cada sector, procurant que ho assumeixin les persones vinculades més directament amb la utilització dels protocols i que, per tant, es troben en millor disponibilitat per detectar-ne deficiències i fer propostes per esmenar-les. Per tant, s'ha de garantir la presència mínima dels perfils següents:

- Atenció social primària
- Atenció primària en salut
- Cossos de seguretat
- Serveis de salut especialitzats, sociosanitaris i de salut mental
- Responsable tècnic del Protocol

6.3 Comissions de treball

Amb la finalitat de desenvolupar aspectes específics relacionats amb el Protocol o la seva aplicació, es poden crear comissions de treball a càrrec de persones expertes en el tema proposat que, malgrat conèixer el sector no es troben vinculades en les dinàmiques quotidianes del protocol, però que poden contribuir a desenvolupar-lo adequadament. Aquestes comissions tenen les finalitats següents:

- Realitzar propostes tècniques especialitzades
- Valorar el funcionament del protocol
- Dissenyar actuacions especialitzades

La Comissió Permanent convoca i formalitza els encàrrecs a les Comissions de treball, amb una durada determinada i variable fins assolir els objectius que han motivat la seva creació.

6.4 Secretaria tècnica

Per tal de facilitar la coordinació entre els diferents protocols, unificar les convocatòries, establir uns calendaris de treball compatibles i sumar esforços, es planteja la creació d'una secretaria tècnica, formada pels responsables tècnics dels diferents protocols, amb les funcions següents:

- Coordinar les accions desenvolupades des dels diferents protocols
- Intercanviar informació sobre els diferents protocols
- Fer seguiment dels plans de treball de cada protocol
- Donar contingut tècnic als acords que s'adoptin en els diferents nivells del Pla
- Participar en les diferents comissions de treball i seguiment que estiguin actives dins del Pla
- Convocar el plenari
- Fer el seguiment dels temes abordats
- Coordinar les informacions entre les institucions participants
- Identificar i establir punts de contacte
- Dinamitzar el funcionament del protocol

Es considera la possibilitat de crear una figura de coordinació general i alliberar de forma rotatòria algun dels secretaris dels protocols implicats.



7 BIBLIOGRAFIA

El maltrato las personas mayores. Peter Decalmer i Frank Glendenning. *Editorial Paidós (Barcelona, 2000).*

Els maltractaments a la gent gran: un problema invisible. I Jornades Interdisciplinàries col·legials. *Generalitat de Catalunya, Departament de Benestar i Família (Girona, 2003).*

La prevención del maltrato a la gente mayor. Cuestionario BMS de detección de situaciones de riesgo. Josep M. Bastús, Quico Maños i Anna Selva. *Revista de Educación Social núm. 8 (Barcelona, 2008).*

Les persones grans i el dret a decidir. Observatori d'ètica aplicada a la intervenció social. *Campus Arnau d'Escala (Girona, 2005).*

Los derechos de las personas mayores y la prevención del maltrato. Francisco Javier Leturia i Nerea Etxaniz. *Ararteko (Vitoria, 2009).*

Los malos tratos a las personas mayores. Montserrat Coma, Jordi Muñoz, Francesc Orfila i Mercè Tabueña. *Fundació Mapfre Medicina (Barcelona, 2006).*

Malos tratos a personas mayores: guía de actuación. Antonio Moya Bernal i Javier Barbero Gutiérrez. *IMSERSO. Colección Manuales y Guías. Serie Personas Mayores. (Madrid, 2005).*

Maltrato de personas mayores en la familia de Espanya. Isabel Iborra Marmolejo. *Fundación para el estudio de la violencia. Centro Reina Sofia (València, 2008).*

Pautas para prevenir el maltrato a las personas mayores. Angel Morales Santos. *Diputación Floral de Gipuzkoa (San Sebastian, 2004)*

Personas mayores vulnerables: maltrato y abuso. *Consejo General del Poder Judicial (Madrid, 2010).*

Prevención y detección de la violencia en la mujer mayor de 65 años. Protocolo regional. José M. Barba – Virtudes Ferrer Prior – Amor Gea Serrano – Rosa M. Guillén Martínez – Catalina López Asensio – Marina Tourné García. *Instituto de la Mujer de la Región de Murcia.*

Prevenir i actuar contra els maltractaments a les persones grans. *Fundació Viure i Conviure (Barcelona, 2007).*

Protocol d'actuació contra el maltractament a la gent gran de la demarcació de Girona *(Girona, 2006).*

Protocol d'actuació contra la violència domèstica a la ciutat de Manresa i al Bages. *Ajuntament de Manresa (Manresa, 2004).*

Protocol de detecció i intervenció en situacions de maltractament a les persones grans EIMA, equip d'investigació del maltractament a l'ancià. *Benestar Social. Ajuntament de Barcelona (Barcelona, 2007).*

ANNEX 1. GUIA DE RECURSOS

Manresa

EQUIPS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL

EBAS Centre	C/ de la Canal, 6 1r Manresa	Tel. 938724597
EBAS Nord	C/ Torras i Bages, 30 Manresa	Tel. 938784340
EBAS Llevant	C/ St. Blai, 14 Manresa	Tel. 938784000
EBAS Ponent	C/ Bernat Oller, 14-16 Manresa	Tel. 938722477

ÀREES BÀSIQUES DE SALUT

CAP Sagrada Família	C/ Sant Cristòfol, 34. Manresa	Tel. 938747813 / Fax. 938745422
CAP Pl. Catalunya	C/ Lepant, 7. Manresa	Tel. 938738600 / Fax. 938734459
CAP St. Andreu	C/ Remei de dalt, 8-14. Manresa	Tel. 938744100 / Fax. 938784215
CAP Bases de Manresa	C/ Creu Guixera, 5. Manresa	Tel. 938772222 / Fax. 938748643

AJUNTAMENT DE MANRESA

Informació Ciutadana		Tel. 010
Secció de Serveis Socials	Ctra. de Vic, 16 1r Manresa	Tel. 938752507 / Fax. 938752536
Polícia Local de Manresa	C/ Bruc, 33-35 Manresa	Tel. 938752999 / 092 Urgències
Secció de Salut	Ctra. de Vic, 16, 1r Manresa	Tel. 938752507

CONSELL COMARCAL DEL BAGES

Serveis Socials d'Atenció Primària	Muralla St.Domènec, 24. Manresa	Tel. 936930350 / Fax. 936930351
------------------------------------	---------------------------------	---------------------------------

INSTITUT CATALÀ DE LA SALUT

CUAP	Av. Bases de Manresa, 6-8 Manresa	Tel. 938757967
CAP Bages	Soler i Marc, 6. Manresa	Tel. 938748178

SERVEI CATALÀ DE LA SALUT

Atenció al ciutadà	Muralla del Carme, 7. Manresa	Tel. 938723313
--------------------	-------------------------------	----------------

ALTHAIA

Hospital de St. Joan de Déu	C/ Joan Soler, s/n. Manresa	Tel. 938742112 / Fax. 938744554
Centre Urgències de Primària	Av. Bases de Manresa, 6-8 Manresa	Tel. 938731349
Urgències Mèdiques		Tel. 061 / 012
Clínica St. Josep	C/ Caputxins,16. Manresa	Tel. 938744050 / Fax. 938741254
Centre Hospitalari	Av.Bases de Manresa, 6-8. Manresa	Tel. 938732550 / Fax. 938741004
Centre de Salut Mental	C/ Dr. Llatjós s/n Manresa	Tel. 938740504 / Fax. 938759309

FSSM

Fundació Sociosanitària de Manresa	C/ Remei de dalt, 1-3 Manresa	Tel. 938743312
------------------------------------	-------------------------------	----------------

COL-LEGIS PROFESSIONALS

Col·legi d'Advocats de Manresa	C/ St. Joan B. de la Salle, 4-6 Manresa	Tel. 938721563 / Fax. 938727314
Col·legi de Treballadors Socials	C/ Canonge Mulet, 2, 3r 1a Manresa	Tel. 938723109
Col·legi de Metges	C/ Alcalde Armengou, 11. Manresa	Tel. 938742751 / Fax. 938737013

JUTJATS 1a. INSTÀNCIA I INSTRUCCIÓ

Jutjat de Primera Instància i Instrucció núm. 1	C/ Arbonés, 29-39	Tel. 936930489 / Fax. 936930482
Jutjat de Primera Instància i Instrucció núm. 2	C/ Arbonés, 29-39	Tel. 936930493 / Fax. 936930483
Jutjat de Primera Instància i Instrucció núm. 3	C/ Arbonés, 29-39	Tel. 936930497 / Fax. 936930484
Jutjat de Primera Instància i Instrucció núm. 4	C/ Arbonés, 29-39	Tel. 936930537 / Fax. 936930485
Jutjat de Primera Instància i Instrucció núm. 5	C/ Arbonés, 29-39	Tel. 936930541 / Fax. 936930489
Jutjat de Primera Instància i Instrucció núm. 6	C/ Arbonés, 29-39	Tel. 936930545 / Fax. 936930487
Jutjat de Primera Instància i Instrucció núm. 7	C/ Arbonés, 29-39	Tel. 936930549 / Fax. 936930488

JUTJAT DE GUÀRDIA

Jutjat de Guàrdia	C/ Arbonés 29-39	Tel. 936930461 / Fax. 936930466
-------------------	------------------	---------------------------------

FISCALIA

Fiscalia d'Àrea Manresa-Igualada	C/ Arbonés 29-39	Tel. 93693046 / Fax. 936930481
----------------------------------	------------------	--------------------------------

COS DE MOSSOS D'ESQUADRA

Urgències		Tel. 112 (24 hores)
Grup d'Atenció a la Victima	Av. Països Catalans, 169-171	Tel. 938759800 / Fax. 938759809
Oficina d'atenció al ciutadà	Av. Països Catalans, 169-171	Tel. 93875980 / Fax. 938759809

Comarca del Bages

EQUIPS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL

08260 SÚRIA (Aj.)	C/ Ernest Solvay, 13	Tel. 938682800
08262 CALLÚS (Aj.)	Pl. Major, 1	Tel. 936930000
08261 CARDONA (SS)	C/ Rodes s/n	Tel. 938692147
08263 SANT MATEU DE BAGES (SS Valls de Torruella)	C/ Coaner s/n.	Tel. 938682402
08250 SANT JOAN DE VILATORRADA (Aj.)	C/ Major, 91-93.	Tel. 938764304
08259 FONOLLOSA (Aj.)	C/ Església s/n	Tel. 938366005
08256 RAJADELL (Aj.)	C/Major, 3	Tel. 938369113
08256 AGUILAR DE SEGARRA (Aj.)	C/Raval s/n	Tel. 938366080
08259 CASTELLFOLLIT DEL BOIX (Aj.)	Pl. Ajuntament s/n	Tel. 938356033
08253 ST. SALVADOR DE GUARDIOLA (SS La Masia-C. de dia)	C/Pau Casals s/n.	Tel. 938354000 ext.24 / 606294321
08295 ST. VICENÇ DE CASTELLET (SS)	Pl. Onze setembre, s/n	Tel. 938331102
08296 CASTELLBELL I EL VILAR (Aj.)	C/ Joaquim Borràs, 40.	Tel. 938340350
08298 MARGANELL (Servei a Castellbell)		
08297 CASTELLGALÍ (Aj.)	Av. Montserrat s/n	Tel. 938333221
08254 EL PONT DE VILOMARA I ROCAFORT (SS Casa cultural)	C/ Mestre Saura, 5 bis.	Tel. 938318884
08691 MONISTROL DE MONTSERRAT (Aj.)	Pl. Font Gran,2	Tel. 938350011
08270 NAVARCLÉS (Aj.)	Pl.de la Vila, 1.	Tel. 938310011
08278 TALAMANCA (SS Casal)	C/ Raval, 2.	Tel. 938270437
08278 MURA (Aj.)	C/ Puig Gili, s/n	Tel. 938317226
08272 SANT FRUITÓS DE BAGES (Aj.)	Cra.Vic, 34.	Tel. 938789701
08251 SANTPEDOR (Aj.)	Pl. Gran, 4	Tel. 938272828
08251 CASTELLNOU DE BAGES (Aj.)	Pl. Església s/n	Tel. 938272091
08650 SALLENT (Aj.)	Pl. de la Vila, 1.	Tel. 936937228
08670 NAVÀS (SS)	Cra. Berga, 13.	Tel. 938204949
08679 GAIÀ (Servei a Navàs)		
08659 BALSARENY (Aj.)	Pl. Ajuntament, 2	Tel. 938396511
08271 ARTÉS (Aj.)	C/ Barquera, 41.	Tel. 938305001
08279 AVINYÓ (Aj.)	Pl. Major, 11	Tel. 938387700
08274 SANT FELIU SASSERRA (Aj.)	Pl. Major, 1	Tel. 938819011
08180 MOIÀ (SS Ed.municipal)	Cra. Manresa, 47	Tel. 938208362
08275 MONISTROL DE CALDERS (Aj.)	C/ de la Vinya, 9	Tel. 938399000
08275 CALDERS (Aj.)	Pl. Major, 1	Tel. 938309000
08148 L'ESTANY (Aj.)	C/ Doctor Vilardell, 1	Tel. 938303241
08273 SANTA MARIA D'OLÓ (Aj.)	Av. Manel López, 1, 1a	Tel. 938385000

ÀREES BÀSIQUES DE SALUT

CAP Artés	C/ de l'Arquitecte Gaudí, 76 bis	08271 Artés	Tel. 938202060 / Fax. 938306376
CAP Balsareny	Pl. Roc García s/n	08660 Balsareny	Tel. 938396127 / Fax. 938200804
CAP Cardona	C/ del Comte Viladomat, s/n	08261 Cardona	Tel. 938692450 / Fax. 938684329
CAP Castellbell i el Vilar	C/ Rosa d'Abril, s/n	08296 Castellbell i el Vilar	Tel. 938282080 / Fax. 938282277
CAP Goretta Badia de Súria	C/ d'Ernest Solvay, 9	08260 Súria	Tel. 938696086
CAP Moià	Pl. de l'Hospital, s/n	08180 Moià	Tel. 938300343 / Fax. 938300528
CAP Monistrol de Montserrat	C/ de Manresa, 4	08691 Monistrol de Montserrat	Tel. 938284040 / Fax. 938350684
CAP Navarclés	C/ Fortià i Solà, 1	08270 Navarclés	Tel. 938310030 / Fax. 938310030
CAP Navàs	C/ de Pau Duarri, 36	08670 Navàs	Tel. 938390333 / Fax. 938391264
CAP Sallent	C/ de Josep Potelles, 9	08650 Sallent	Tel. 938372120 / Fax. 938372577
CAP Sant Fruitós de Bages	C/ Bertran i Serra, 8	08272 Sant Fruitós de Bages	Tel. 938760912 / Fax. 938761430
CAP Sant Joan de Vilatorrada	Av. del Torrent Canigó, 2	08250 Sant Joan de Vilatorrada	Tel. 938726750 / Fax. 938726828
CAP Sant Vicenç de Castellet	C/ del Cardener, s/n	08295 Sant Vicenç de Castellet	Tel. 938331732 / Fax. 938331732
CAP Santpedor	Pl. de la Pau, 1	08251 Santpedor	Tel. 938321133 / Fax. 938273099

Generalitat de Catalunya

SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

Tel. 900 300 500

Servei d'atenció telefònica per a temes referents a les persones grans. Entre altres les referides a situacions que vulnerin els drets de les persones grans.

ANNEX 2. INFORMACIONS ESPECÍFIQUES

Assistència jurídica gratuïta

Qui pot sol·licitar-la

Poden sol·licitar el reconeixement del dret d'assistència jurídica gratuïta les persones físiques després d'haver presentat el model d'imprès normalitzat. A la sol·licitud, s'hi ha d'anexar diversa documentació per acreditar la insuficiència de recursos per litigar. També el poden sol·licitar les persones jurídiques que determina la Llei 1/1996, de 10 de gener, d'assistència jurídica gratuïta (associacions d'utilitat pública i fundacions inscrites en el corresponent registre administratiu).

Per tal d'accedir al dret, les persones físiques han d'acreditar uns ingressos anuals de la unitat familiar inferior al doble de l'IPREM (Indicador Públic de Rendes d'Efectes Múltiples) i, excepcionalment, també hi poden accedir en cas de no superar el quàdruple de l'IPREM per circumstàncies especials que concorrin als cas (circumstàncies de família de la persona sol·licitant, nombre de fills o familiars a càrrec seu, estat de salut, obligacions econòmiques que pesin sobre ell, costos derivats de la iniciació del procés o altres de naturalesa anàloga, objectivament avaluades), persones amb discapacitats, així com les persones que els tinguin a càrrec seu quan actuïn en un procés en nom seu i interès, o quan la persona sol·licitant tingui la condició d'ascendent d'una família nombrosa de caràcter especial.

Per conèixer l'import actualitzat de l'IPREM es pot consultar l'apartat d'assistència jurídica gratuïta del portal <http://www.20.gencat.cat>.

Sol·licitud i documentació

Per sol·licitar el reconeixement del dret d'assistència jurídica gratuïta cal emplenar l'imprès de sol·licitud. Se n'han de presentar quatre còpies: per a la Comissió d'Assistència Jurídica Gratuïta, per al col·legi d'advocats, per al col·legi de procuradors i per a la persona sol·licitant.

Aquesta sol·licitud s'ha de presentar al col·legi d'advocats del partit judicial on s'ha de tramitar el procediment judicial o bé al jutjat del domicili de la persona sol·licitant.

Juntament amb aquest imprès cal aportar la documentació següent per acreditar la situació econòmica de la unitat familiar:

- Una còpia de la darrera declaració d'IRPF dels membres de la unitat familiar
- Una còpia de la darrera declaració de l'impost de patrimoni dels membres de la unitat familiar
- Una còpia de les sis darreres nòmines dels membres de la unitat familiar
- Un informe actual de vida laboral, de la Tresoreria General de la Seguretat Social
- En cas que la persona sol·licitant no estigui obligada a fer la declaració d'IRPF, un certificat dels centres de treball i/o un certificat de cobrament de pensions i/o un certificat de l'Oficina de Treball de la Generalitat sobre percepcions de prestacions o subsidis d'atur, certificats d'ajuts o altres percepcions provinents d'altres administracions públiques
- Una còpia del llibre de família, si la persona sol·licitant està casada i/o té fills a càrrec seu
- Una còpia del contracte de lloguer o del rebut mensual de l'habitatge habitual de la persona sol·licitant (hipoteca), si s'ha declarat com a càrrega per a l'economia familiar
- Una còpia dels títols de propietats de béns immobles de la unitat familiar
- Un certificat de valors de béns mobles, si se n'és titular

A més d'aquesta documentació, el col·legi d'advocats que tramiti la sol·licitud i la Comissió d'Assistència Jurídica Gratuïta poden demanar documentació complementària per acreditar més específicament la situació econòmica de la unitat familiar segons les dades que s'indiquin de la persona sol·licitant.

Les víctimes poden simplificar i agilitzar els tràmits anteriors signant una autorització a favor del Col·legi d'Advocats de Manresa, amb la qual es fa responsable de la tramitació de l'assistència jurídica gratuïta per poder obtenir les dades necessàries d'hisendes públiques, Seguretat Social, Tresoreria de la Seguretat Social i Cadastre, només als efectes de valorar la capacitat econòmica de les persones sol·licitants.

Prestacions

El dret d'assistència jurídica gratuïta inclou, entre d'altres prestacions, la designació d'advocat/ada d'ofici i de procurador/a d'ofici, quan la seva intervenció sigui preceptiva, l'exoneració de drets notariais i com a novetat l'assessorament i l'orientació gratuïts, previs al procés judicial, a qui pretengui demanar la tutela judicial dels seus drets i interessos, quan l'objectiu sigui evitar el conflicte processal o analitzar la viabilitat de la pretensió. Per acomplir aquestes previsions, els col·legis d'advocats han creat per obligació legal, amb el suport del Departament de Justícia, el Servei d'Orientació Jurídica per als ciutadans que ho sol·licitin.

Una altra de les prestacions derivades del reconeixement del dret d'assistència jurídica gratuïta és el que fa referència a la mediació familiar, si es donen els supòsits que estableix la Llei 15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat i se sol·licita per mitjà del Servei d'Orientació de la Mediació (SOM), Centre de Mediació Familiar o dels col·legis professionals habilitats. Per accedir a la mediació familiar amb aquesta prestació de justícia gratuïta només cal que una de les parts sol·licitants tingui reconegut el dret d'assistència jurídica gratuïta.

Òrgan competent

Les comissions d'assistència jurídica gratuïta tenen un àmbit provincial, o inferior, d'acord amb les prescripcions de la normativa d'assistència jurídica gratuïta. A Catalunya funcionen 5 comissions amb seu a Barcelona, Girona, Lleida, Tarragona i Tortosa. Es componen de 5 membres, en representació del Ministeri Fiscal, els col·legis d'advocats i de procuradors i l'Administració de la Generalitat. Així mateix, compten amb un equip de suport administratiu, format per llicenciats en dret i personal auxiliar, adscrit al Departament de Justícia.

Les comissions poden reconèixer el dret a l'assistència jurídica gratuïta, revocar-lo o denegar-lo. Entre altres funcions, poden també requerir qualsevol Administració que confirmi les dades que consten en una sol·licitud. Així mateix, traslladen a l'òrgan judicial corresponent els escrits d'impugnació de les resolucions definitives adoptades per les comissions.

Tramitació

El col·legi d'Advocat de Manresa és l'únic competent per a tramitar les sol·licituds d'assistència jurídica gratuïta de la zona del Bages, ja sigui que provinguin de les sol·licituds dels serveis d'orientació jurídica, Servei d'Orientació a la Medicació o del jutjat.

Per tramitar la sol·licitud d'assistència jurídica gratuïta:

- Cal presentar el model de sol·licitud normalitzat, juntament amb tota la documentació necessària al Servei d'Orientació Jurídica o al Servei d'Orientació a la Mediació del Col·legi d'Advocats de Manresa.
- Aquest servei, una vegada reunida tota la documentació que ha d'aportar la persona sol·licitant, emet un dictamen provisional i trameta tota la documentació a la Comissió d'Assistència Jurídica Gratuïta de Barcelona.
- A aquesta comissió li correspon la resolució definitiva de reconèixer el dret a aquesta assistència, revocar-lo o denegar-lo.

En cas que no es tramiti l'assistència jurídica gratuïta o li sigui denegada, la víctima haurà de pagar els honoraris professionals de l'advocat/ada i/o procurador/a que han intervingut, segons les normes d'honoraris.

Mediació familiar gratuïta

Tenen dret a la mediació gratuïta aquelles persones que ja tenen reconegut el dret a l'assistència jurídica gratuïta o bé tenen les condicions necessàries per obtenir-la.

Poden sol·licitar el reconeixement d'aquest dret d'assistència jurídica les persones físiques després d'haver presentat el formulari corresponent, al qual han d'adjuntar la documentació necessària per acreditar la insuficiència de recursos per litigar.

Els òrgans encarregats de tramitar l'assistència jurídica gratuïta per obtenir la mediació gratuïta són:

- Els serveis d'orientació jurídica
- Els serveis d'orientació de la mediació
- El Centre de Mediació Familiar
- Els col·legis acreditats per fer-ho

Una vegada reunida tota la documentació que ha d'aportar la persona sol·licitant, la trameten a la Comissió d'Assistència Jurídica Gratuïta de Barcelona. A aquesta comissió li correspon reconèixer el dret a aquesta assistència, revocar-lo o denegar-lo.

En el cas de tramitació de mediacions privades, es pot consultar el registre de mediadors habilitats o bé adreçar-se als col·legis acreditats que tenen el seu propi servei de mediació familiar.

En els casos que no es reuneixen els requisits per a obtenir la justícia gratuïta, existeix el "Programa de facilitació de les intervencions en mediació del Departament de Justícia amb el suport de la Fundació privada Carmen i Maria José Godó", que subvenciona mediacions si es reuneixen els requisits següents: tenir alguna discapacitat física o psíquica, ser persones dependents o persones amb manca de recursos personals o materials.

Documentació complementària

Es pot trobar documentació d'interès accedint a l'enllaç del Portal Mayores de l'IMSERSO que ofereix una secció dedicada al tema dels maltractaments:

<http://www.imsersomayores.csic.es/documentacion/especiales/maltrato/index.html>

El portal ofereix informació actualitzada sobre:

- Bibliografia: documents, referències i ressenyes científiques
- Recursos per a professionals: plans estratègics, protocols d'actuació i instruments de detecció i avaluació
- Organitzacions de suport amb enllaços a institucions de tot el món dedicades a la lluita contra els maltractaments
- Notícies
- Recursos multimèdia
- Base de dades
- Informacions sobre cursos, jornades...



ANNEX 3. RECOMANACIONS D'INTERÈS PROFESSIONAL

Registre

Es recomana als professionals fer un bon registre de la informació recollida, mitjançant un estudi acurat dels símptomes i de les relacions de la víctima amb el seu entorn. Especialment, cal tenir cura en el registre dels símptomes que presenta la víctima i dels possibles testimonis que coneixen la situació que viu la víctima i que podrien declarar en el futur.

Denúncia

Pot impulsar la denúncia la mateixa persona interessada, la seva família o qualsevol persona o institució que conegui la situació. Es pot fer compareixent a les dependències del cos de Mossos d'Esquadra o al Jutjat de Guàrdia. Es recomana la presència d'advocat/ada, i la sol·licitud d'adopció de mesures cautelars de protecció a la víctima. L'advocat/ada pot ser d'ofici i es pot demanar justícia gratuïta, si es reuneixen els requisits.

En el cas de maltractaments que es produeixen dins de l'àmbit de serveis o equipaments de serveis socials, es recomana que la denúncia es canalitzi mitjançant el Servei d'Inspecció de Serveis Socials del Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya.

Derivació i comunicació entre els agents

Per comunicar una situació de maltractaments, es recomana detallar la informació següent:

- Referència al Protocol de maltractaments de persones grans
- Servei i professional que fa l'informe
- Motiu de la comunicació
- Servei al qual es deriva el cas
- Nom de la víctima
- Adreça i ubicació actual
- Telèfon de contacte
- Tipus de maltractament manifestat
- Persones implicades en la situació
- Informació sobre la persona agressora
- Actuacions realitzades
- Intervenció d'altres serveis
- Informació proporcionada a la persona interessada

Protecció de la víctima

Quan es detectin situacions de persones grans amb mancances físiques i/o psíquiques greus que dificultin el desenvolupament autònom de la vida quotidiana, cal iniciar accions per protegir la víctima de manera cautelar, fins i tot contra la seva voluntat, d'acord amb una d'aquestes possibilitats:

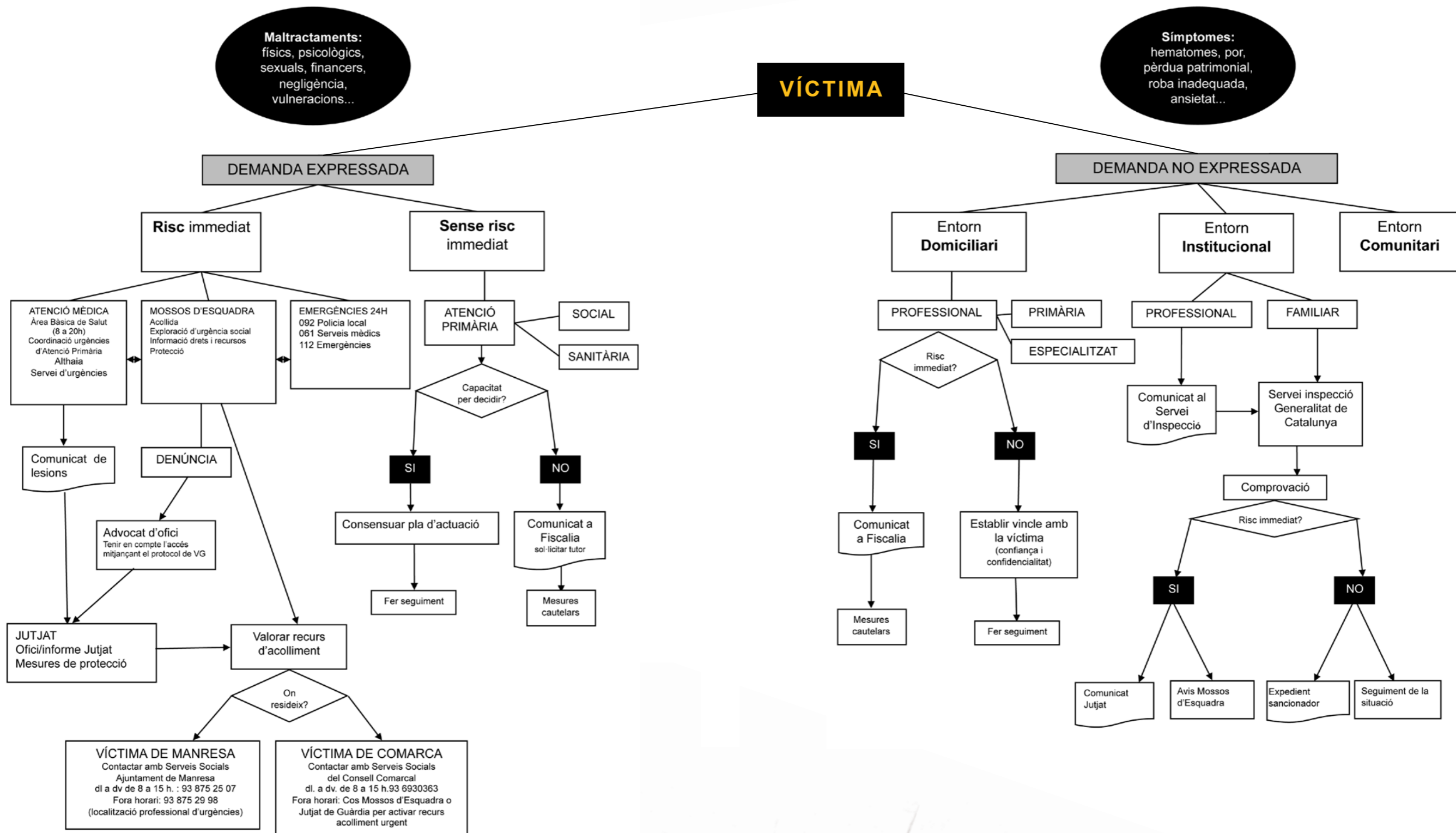
- En situacions d'urgència, cal protegir la víctima amb un acolliment en un centre (sanitari o social) i comunicar-ho al jutjat competent.
- En situacions sense perill imminent, cal comunicar-ho a Fiscalia per tal que valori la conveniència d'iniciar un procés d'incapacitació, total o parcial.

Al mateix temps, es recomana divulgar les diferents tècniques jurídiques que poden ajudar a prevenir situacions de maltractaments si s'utilitzen de forma oportuna:

- Autotutela. És la capacitat, de les persones que encara poden decidir, de triar qui les cuidarà quan sigui necessari.
- Curatela. Institució que permet l'administració de determinats actes de persones que poden governar-se per elles mateixes, però que, per alguna raó, no poden administrar els seus béns. La persona curadora assumeix el paper de representant de la persona, que es troba en aquesta situació i està obligada a retre comptes davant el jutge periòdicament.
- Testament vital. S'articula mitjançant el document de voluntats anticipades per donar instruccions d'actuació adreçades a l'equip mèdic, en previsió de trobar-se en algun moment en què no pugui expressar la seva voluntat.
- Guarda de fet. Està regulada pel Codi civil com una forma de protecció de la persona presumptament incapaç, que serveix per evitar situacions conflictives, mitjançant la figura d'un/a guardador/a de fet.
- Incapacitació. És una institució jurídica de protecció de les persones. Es declara judicialment que una persona no és capaç de governar-se per ella mateixa i s'estableixen els mitjans de protecció que li poden fer falta. El Codi civil regula els requisits exigits per ser incapacitat. Només la pot decretar el jutge.
- Tutela. Institució que representa i proporciona atenció de la persona declarada incapaç i els seus béns, sota la supervisió del jutge i en benefici de la persona tutelada.

S'ha d'oferir formació als/a les professionals sobre el document de voluntats anticipades, per tal que puguin orientar la víctima sobre la utilització d'aquest document.

ANNEX 4. ALGORITME D'INTERVENCIÓ GLOBAL



Algoritme 7. Intervenció global

ANNEX 5. ACTE INSTITUCIONAL D'ADHESIÓ



Foto dels representants institucionals


El dia 1 d'octubre de 2010, Dia Internacional de la Gent gran, es celebrà l'acte d'adhesió institucional al Protocol d'actuació contra els maltractaments a la gent gran de Manresa i comarca del Bages, per part dels representants de cada un dels organismes participants.


Relació de signatures institucionals




MANEL VALLS MARTORELL
Fundació Sociosanitària de Manresa



ABEL PIÉ LACUEVA
II-litre Col·legi Oficial d'Advocats de Manresa



M. VICENTA MUR SÁNCHEZ
Institut Català d'Assistència i Serveis Socials.
Departament d'Acció Social i Ciutadania. Generalitat de Catalunya


DOLORS COMET JAUMET
Institut Català de la Salut. SAP Bages-Berguedà-Solsonès

Impressió en paper reciclat


RAMON LANDA PÉREZ
Jutjats de Manresa



JOSEP GONZÁLEZ-CAMBRAY
Servei d'Inspecció i Registre.
Serveis Territorials de Barcelona i de la Catalunya Central. Departament
d'Acció social i ciutadania. Generalitat de Catalunya.


INÉS MOSQUERA GARCIA
Unió General de Treballadors Bages-Berguedà

Manresa, 1 d'octubre de 2010


LLUÍS VIDAL SIXTO OROZCO
Comissions Obreres Bages-Berguedà


CRISTÒFOL GIMENO IGLESIAS
Consell Comarcal del Bages


REMEI LINARES BORJA
Cos de Mossos d'Esquadra. Àrea Bàsica Policial del Bages


ASSUMPCIÓ ROS FLORENZA
Federació d'entitats d'assistència a la Tercera Edat

Impressió en paper reciclat

ÍNDEX

1. PRESENTACIÓ	3	5. ACORDS I COORDINACIÓ	26
2. MARC TEÒRIC	4	5.1 Canal d'entrada i detecció	26
2.1 Definició	4	5.1.1 Paper dels agents socials i professionals	26
2.2 Aproximació a la realitat	4	5.1.2 Variables de detecció	27
2.3 Context de violència	5	5.1.3 Actuació i mediació	27
2.4 Marc jurídic	5	5.2 Demanda expressada	28
3. PROCÉS DE TREBALL I CONFIGURACIÓ	6	5.2.1 Demanda expressada en situació de risc immediat	28
3.1 Descripció	6	5.2.2 Demanda expressada sense situació de risc	38
3.2 Objectius	7	5.3 Demanda no expressada	40
3.3 Agents implicats	7	5.3.1 Demanda no expressada en un entorn domiciliari	40
3.4 Procés d'elaboració	8	5.3.2 Demanda no expressada en un entorn institucional	42
3.5 Abast territorial	9	5.3.3 Demanda no expressada en un entorn comunitari	45
3.6 Població destinatària	9	5.4 Marc intern de confiança entre els agents	45
3.7 Estratègies globals	9	6. ESTRUCTURA FUNCIONAL	46
3.8 Vigència i revisió	9	6.1 Plenari institucional	46
4. ACTUACIÓ DE LES INSTITUCIONS	10	6.2 Comissió Permanent	46
4.1 Althaia. Xarxa assistencial de Manresa	10	6.3 Comissions de treball	47
4.2 Associació Catalana de Recursos Assistencials	11	6.4 Secretaria tècnica	47
4.3 Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya	12	7. BIBLIOGRAFIA	49
4.4 Col·legi Oficial de Metges de Barcelona. Delegació del Bages	12	ANNEX 1. GUIA DE RECURSOS	50
4.5 Col·legi Oficial d'Infermeria de Barcelona	13	Manresa	50
4.6 Comissions Obreres Bages-Berguedà	13	Comarca del Bages	51
4.7 Cos de Mossos d'Esquadra. Àrea Bàsica Policial del Bages	14	Generals	51
4.8 Federació d'Entitats d'Assistència a la Tercera Edat	15	ANNEX 2. INFORMACIONS ESPECÍFIQUES	52
4.9 Fundació Sociosanitària de Manresa	15	Assistència jurídica gratuïta	52
4.10 Il·lustre Col·legi d'Advocats de Manresa	16	Mediació familiar gratuïta	54
4.11 Institut Català d'Assistència i Serveis Socials	17	Documentació complementària	54
4.12 Institut Català de la Salut. SAP Bages-Berguedà-Solsonès	18	ANNEX 3. RECOMANACIONS D'INTERÈS PROFESSIONAL	56
4.13 Jutjats i Fiscalia de Manresa	19	Registre	56
4.14 Policia Local de Manresa	19	Denúncia	56
4.15 Servei Català de la Salut. Regió Sanitària Catalunya Central	20	Derivació i comunicació entre els agents	56
4.16 Servei d'Inspecció i Registre. Generalitat de Catalunya	21	Protecció de la víctima	57
4.17 Serveis Bàsics d'Atenció Social. Consell Comarcal del Bages	22	ANNEX 4. ALGORITME D'INTERVENCIÓ GLOBAL	58
4.18 Serveis Socials d'Atenció Especialitzada i Ciutadania. Consell Comarcal del Bages	23	ANNEX 5. ACTE INSTITUCIONAL D'ADHESIÓ	60
4.19 Unió General de Treballadors Bages-Berguedà	24	Índex d'algoritmes	58
4.20 Ajuntament de Manresa	24		



Índex d'algoritmes

Algoritme 1. Variables de detecció dels maltractaments	27
Algoritme 2. Demanda expressada en situacions de risc immediat	29
Algoritme 3. Pla de coordinació sanitària	30
Algoritme 4. Demanda expressada sense risc immediat	39
Algoritme 5. Demanda no expressada en un entorn domiciliari	41
Algoritme 6. Demanda no expressada en un entorn institucional	42
Algoritme 7. Intervenció global	58

