

# Protocol d'actuació davant el maltractament a les persones grans

PART II. PROTOCOL D'ACTUACIÓ

BCN

PART II  
PROTOCOL  
D'ACTUACIÓ



GUIA DE CONTINGUTS

MARC CONCEPTUAL - **PROTOCOL D'ACTUACIÓ** - INSTRUMENTS DE TREBALL

PART I

PART II

PART III

**Direcció**

Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports

**Coordinació de l'edició**

Departament de Comunicació

**Coordinació tècnica i elaboració del document**

Departament de Planificació i Processos

**Grup motor**

Departament de Gent Gran

Departament de Planificació i Processos

Institut Municipal de Serveis Socials

Desembre del 2014

## PART II. PROTOCOL D'ACTUACIÓ

### SUMARI

1. MAPA DE PROCESSOS	5
2. PROCEDIMENT ASSOCIAT	8
3. SERVEIS I AGENTS D'ACTUACIÓ DAVANT LES SITUACIONS DE MALTRACTAMENT A LES PERSONES GRANS	19

3

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Protocol  
d'avaluació davant  
el maltractament  
a les persones grans

Protocol d'actuació

## Introducció

Una vegada plantejades les bases conceptuals de l'actuació davant el maltractament en la part I, en la **part II** s'estableix el **Protocol** concret per fer efectiva aquesta actuació per part dels diferents agents implicats, determinant el conjunt d'indicacions i directrius a seguir per a la implementació.

En aquest sentit es presenten, en primer lloc, el **mapa dels processos** relacionats amb l'actuació davant el maltractament a les persones grans.

En segon lloc, s'estableixen els **procediments** que els professionals han de seguir en la seva actuació, que han de ser garantia d'una actuació homogènia en aquesta matèria a l'àmbit municipal.

Finalment, es descriuen de manera detallada tots els **agents implicats** en l'actuació davant el maltractament a les persones grans.

# 1.

## MAPA DE PROCESSOS

El **Mapa de processos** que es desenvolupa a continuació és la **representació gràfica de l'estructura dels processos relacionats davant les situacions de maltractaments a les persones grans, que són objecte d'atenció als serveis socials municipals de proximitat**. Com tot procés<sup>1</sup> concreta el conjunt d'accions a desenvolupar i a la vegada, s'assenyalen els diferents agents responsables de dur-les a terme.

Inclou:

1. Els **processos estratègics**, determinats pel marc polític i estratègic i el marc legal i normatiu que empara aquesta matèria objecte de l'acció municipal. A la vegada donen pautes i directrius d'actuació a la resta de processos.
2. Els **processos operatius** identificats estan relacionats directament amb la

prestació del servei i es detallen segons les tres grans fases del procés d'actuació:

- **Detecció:** exposa els diferents canals d'arribada de la demanda d'atenció als CSS, així com la recepció d'aquesta demanda i la determinació de la urgència.
  - **Valoració:** exposa el treball intern dins del CSS per a una anàlisi i diagnòstic de la situació, determina si es tracta d'un cas de maltractament o no.
  - **Intervenció:** comença amb el disseny del Pla de treball, la seva execució i avaluació/tancament.
3. Finalment, els **processos de suport** exposats que són aquells processos necessaris per poder dur a terme els processos operatius.

5

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Protocol  
d'avaluació davant  
el maltractament  
a les persones grans

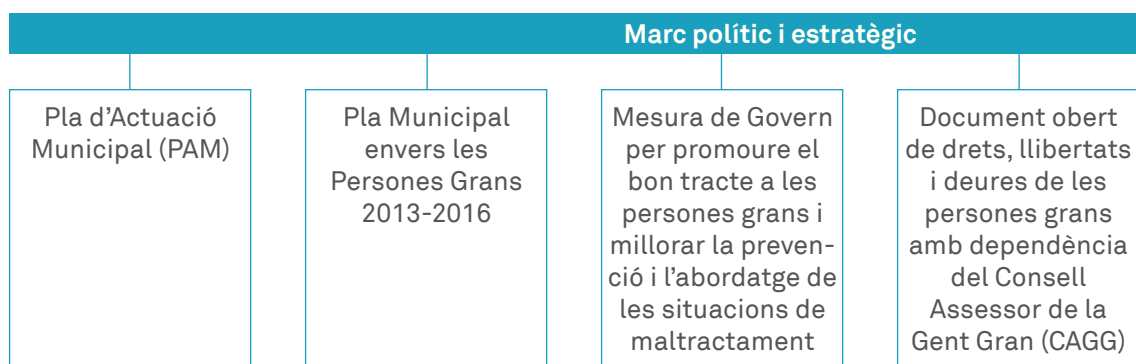
Protocol d'actuació

---

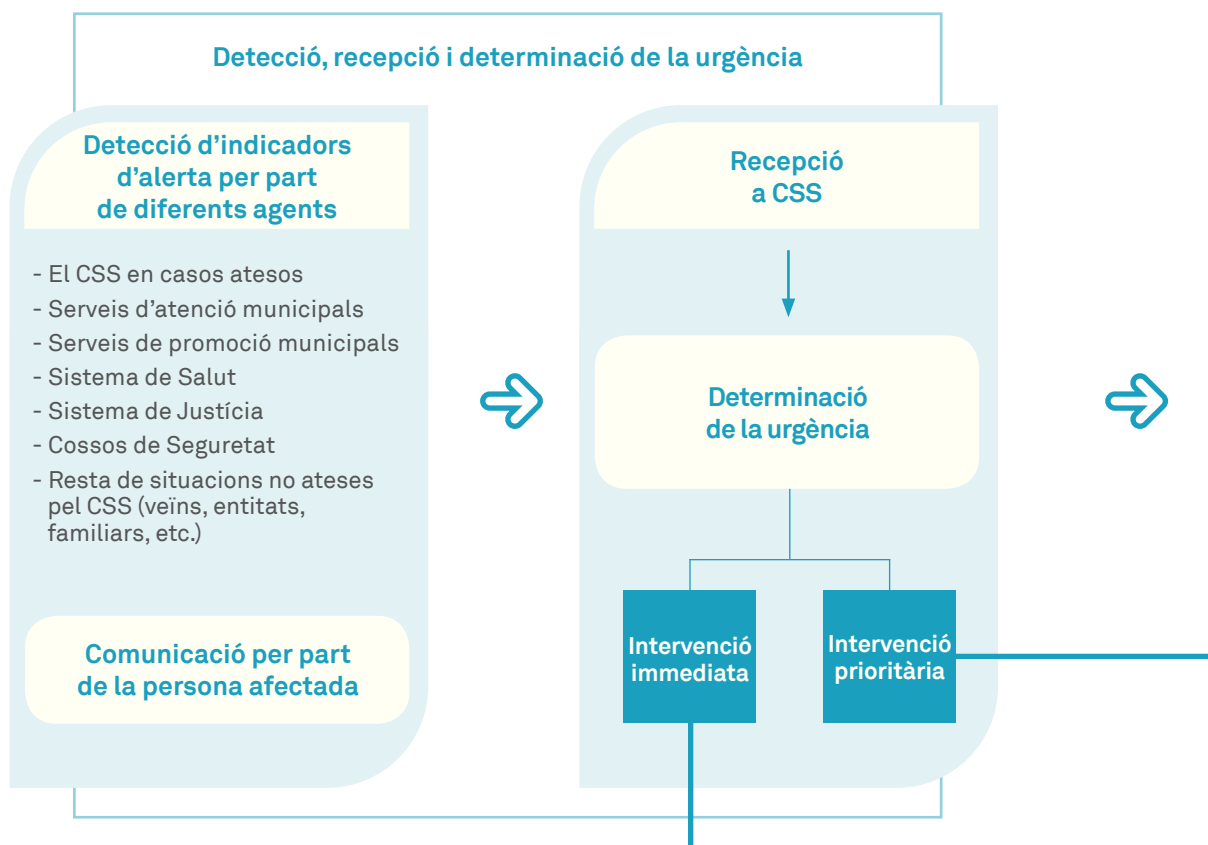
1. Principi d'Enfocament basat en processos (ISO 9000:2008) Un determinat resultat s'aconsegueix de manera més eficient quan les activitats i els recursos relacionats són gestionats com un procés.

Gràfic 1. Protocol d'actuació davant el maltractament a les persones grans  
**MAPA DE PROCESSOS**

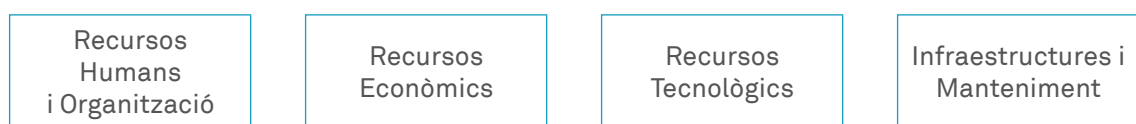
**Processos estratègics**



**Processos operatius**



**Processos de suport**



Memòria 2011-2012 del grup d'envelliment del Consell Municipal de Benestar Social (CMBS)

### Marc legal/normatiu

Codi Penal

Codi Civil

7

Qualitat de Vida, Igualtat i Esports

Protocol d'avaluació davant el maltractament a les persones grans

Protocol d'actuació

### Valoració

Recopilació d'informació i establiment de contacte amb usuari/a

Valoració integral:  
Entrevistes Instruments  
valoració Coordinació  
altres serveis

Intervenció normalitzada

Intervenció prioritària

### Intervenció

Disseny i execució del pla de treball

#### Intervenció immediata:

- Contenció emocional
- Diagnòstic i valoració necessitats immediates
- Derivació a CUESB (si necessitat d'ingrés a SAUV)
- Derivació a recurs sanitari (si necessitat d'atenció sanitària)
- Activació de mesures legals de protecció

#### Intervenció prioritària:

- Coordinació entre professionals
- Activació de recursos
- Activació de mesures de protecció
- Actuació sobre causant del maltractament

Formació i Gestió del coneixement

Comunicació

## 2. PROCEDIMENT ASSOCIAT

El procediment associat detalla les diferents activitats –agrupades en les tres fases del procés d’actuació: Detecció, Valoració i Intervenció– amb la descripció, el termini de realització, els/les professionals responsables i els instruments o documents de referència associats a cada una.

- **Activitat:** Estableix l’acció concreta a dur a terme.
- **Descripció:** Defineix les indicacions detallades sobre com dur a terme l’activitat que descriu.
- **Termini:** Estableix el moment en el qual s’ha d’aplicar aquella acció, així com el termini o la durada.

- **Responsable:** Defineix el/s professional/s que han d’executar l’acció.
- **Instrument a aplicar:** Són les eines (formularis, procediments específics, suports tecnològics, etc.) que el/la professional ha d’utilitzar en la seva actuació per aquella acció concreta. Pel que fa als procediments específics, no es troben inclosos en els present Protocol atesa la seva naturalesa dinàmica. Per aquest motiu, quedaran disponibles per als professionals al Portal del Professional, actualitzats de manera contínua.

8

Qualitat de Vida, Igualtat i Esports

Protocol d’avaluació davant el maltractament a les persones grans

Protocol d’actuació

Taula 1. Procediment associat



### FASE 1: DETECCIÓ, RECEPCIÓ I DETERMINACIÓ DE LA URGÈNCIA DEL CAS

<b>1.1. DETECTAR INDICADORS EN CASOS ATEOSOS PEL CSS</b>	<b>Descripció:</b> Si la detecció es fa <b>en el marc de l’atenció individual-familiar, grupal i/o comunitària</b> (ex: Projecte Radars o d’altres) que desenvolupa el CSS els professionals hauran d’identificar perfils, factors de risc i indicadors d’alerta sobre possibles situacions de maltractament a les persones grans que atenen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quan es produeix una situació que requereix una atenció d’urgència, (vegeu supòsits al punt 2), s’aplicarà el procediment d’intervenció immediata (passeu al punt 5).</li> <li>• En cas que no es tracti d’una situació que requereixi atenció immediata, es passarà a la fase de valoració (passeu al punt 3).</li> </ul>
	<b>Termini:</b> En el decurs de l’atenció
	<b>Responsables:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Treballadors/es socials</li> <li>• Psicòlegs/psicòlogues</li> <li>• Educadors/es socials</li> </ul>
	<b>Instruments a aplicar:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registre d’indicadors d’alerta (vegeu la part III. 4 Instruments de treball)</li> <li>• EASI i CASE (vegeu la part III. 5 i 6 Instruments de treball)</li> <li>• Registre expedient al Sistema d’Informació Social (SIAS)</li> </ul>



<p><b>1.2. DETECTAR INDICADORS PER PART DE SERVEIS D'ATENCIÓ MUNICIPALS ESPECÍFICS O NO PER A PERSONES GRANS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SADEP</li> <li>• SAD</li> <li>• TAD</li> <li>• SAUV</li> <li>• CUESB</li> <li>• Centre de Dia</li> <li>• Habitatges amb serveis</li> <li>• Apartaments tutelats</li> <li>• “Àpats en companyia”</li> <li>• SARA</li> <li>• PIAD</li> <li>• OND</li> <li>• SE</li> <li>• VAD (pertany al Consorci de Serveis Socials de Barcelona)</li> </ul>	<p><b>Descripció:</b></p> <p>Si la detecció es fa per part d'aquests serveis, el/la professional que detecti la situació ho <b>comunicarà al seu cap/coordinador</b> o a la persona que el servei tingui designada per a la relació amb el CSS.</p> <p>El servei emplenarà el <b>Registre d'indicadors d'alerta i notificarà la situació al CSS</b>. Quan es tracti d'un cas que ja està en seguiment, ho notificarà al/a la professional de referència.</p> <p>El/la professional del CSS determinarà la urgència (passeu al punt 2).</p>
	<p><b>Termini:</b> En el decurs de l'atenció</p>
	<p><b>Responsables:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Professionals dels serveis</li> </ul>
	<p><b>Instruments a aplicar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registre d'indicadors d'alerta (vegeu la part III. 4 Instruments de treball)</li> <li>• Aplicació dels Procediments específics: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procediment SADEP-CSS</li> <li>- Procediment SAD-CSS</li> <li>- Procediment TAD-CSS</li> <li>- Procediment CUESB-CSS</li> <li>- Procediment SEVAD-CSS</li> <li>- Altres serveis (pendents d'elaboració)</li> </ul> </li> <li>• Registre expedient al Sistema d'Informació Social (SIAS)</li> </ul>

9

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Protocol  
d'avaluació davant  
el maltractament  
a les persones grans

Protocol d'actuació

<p><b>1.3. DETECTAR INDICADORS PER PART DELS SERVEIS DE PROMOCIÓ MUNICIPALS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casals de Gent Gran</li> <li>• Centres Cívics / Casals de barri</li> <li>• Biblioteques</li> <li>• Centres esportius</li> <li>• Programes i accions per a la gent gran promogudes pels Districtes</li> </ul>	<p><b>Descripció:</b></p> <p>Si la detecció es fa per part de serveis de promoció, el/la professional que detecti la situació ho <b>comunicarà al seu cap/coordinador</b>.</p> <p>Aquest emplenarà el <b>Registre d'indicadors d'alerta</b> i notificarà la situació a la direcció del CSS de referència.</p> <p>La Direcció del CSS determinarà la urgència (passeu al punt 2).</p>
	<p><b>Termini:</b> En el decurs de l'atenció</p>
	<p><b>Responsables:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Professionals dels serveis</li> </ul>
	<p><b>Instruments a aplicar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registre d'indicadors d'alerta (vegeu la part III. 4 Instruments de treball)</li> <li>• Aplicació dels Procediments específics: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procediment Casals Gent Gran - CSS</li> <li>- Procediment Centres Cívics / Casals de barri - CSS</li> <li>- Procediment Biblioteques - CSS</li> <li>- Procediment Centres esportius - CSS</li> <li>- Programes i accions per a la gent gran promogudes pels Districtes</li> </ul> </li> <li>• Registre expedient al Sistema d'Informació Social (SIAS)</li> </ul>

<b>1.4. DETECTAR INDICADORS PER PART DEL SISTEMA DE SALUT:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atenció Primària i comunitària</li> <li>• Atenció especialitzada i hospitalària d'aguts</li> <li>• Atenció socio sanitària</li> <li>• Atenció a la salut mental i addiccions</li> </ul>	<b>Descripció:</b> Si la detecció es fa per part dels serveis del <b>sistema de Salut</b> , sempre <b>que es tracti d'un cas que requereix d'una atenció social</b> (cas amb un component social i sanitari), es notificarà la situació a la direcció del CSS de referència. Quan es tracti d'un cas que ja està en seguiment, ho notificarà al/la professional referent.  La Direcció del CSS o el/la professional de referència del cas determinarà la urgència ( <i>passar a punt 2</i> ).
	<b>Termini:</b> En el decurs de l'atenció
	<b>Responsables:</b> Professionals dels serveis
	<b>Instruments a aplicar:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procediment d'actuació entre Salut i Serveis Socials en procés d'elaboració</li> <li>• Registre expedient al Sistema d'Informació Social (SIAS)</li> </ul>

<b>1.5. DETECTAR INDICADORS PER PART DEL SISTEMA JUDICIAL:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina d'Atenció a la Víctima del delictes</li> <li>• Jutjats</li> <li>• Ministeri Fiscal</li> </ul>	<b>Descripció:</b> Si la detecció es fa per part dels serveis del <b>sistema de Justícia</b> , sempre que es tracti <b>d'un cas que requereix d'una atenció social</b> , es notificarà la situació a la direcció del CSS de referència.  La Direcció del CSS determinarà la urgència ( <i>passeeu al punt 2</i> ).
	<b>Termini:</b> En el decurs de l'atenció
	<b>Responsables:</b> Professionals dels serveis
	<b>Instruments a aplicar:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requeriment Judicial per sol·licitar la intervenció dels serveis socials</li> <li>• Procediment en procés d'elaboració amb l'Oficina d'Atenció a la Víctima</li> <li>• Registre expedient al Sistema d'Informació Social (SIAS)</li> </ul>

<b>1.6. DETECTAR INDICADORS PER PART DELS COSSOS DE SEGURETAT:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guàrdia Urbana</li> <li>• Mossos d'Esquadra</li> </ul>	<b>Descripció:</b> Si la detecció es fa per part dels serveis del <b>Cossos de Seguretat</b> , sempre que es tracti <b>d'un cas que requereix d'una atenció social</b> , es notificarà la situació a la direcció del CSS de referència.  La Direcció del CSS determinarà la urgència ( <i>passeeu al punt 2</i> ).
	<b>Termini:</b> En el decurs de l'atenció
	<b>Responsables:</b> Professionals dels serveis
	<b>Instruments a aplicar:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicació dels Procediments específics Guàrdia Urbana-CSS:           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procediment amb Mossos d'Esquadra pendent d'elaboració</li> </ul> </li> <li>• Registre expedient al Sistema d'Informació Social (SIAS)</li> </ul>

<b>1.7. DETECTAR INDICADORS PER PART D'ALTRES (veïns, entitats, familiars, etc.)</b>	<b>Descripció:</b> Si la detecció es fa per part de persones (familiars, veïns) o serveis no públics (entitats socials, farmàcies, parròquies, entitats bancàries, etc.) es notificarà, via presencial o telefònica, la situació al CSS de referència que, en funció de la urgència, passarà a activar una intervenció immediata (punt 5) o, en el cas d'una atenció no immediata, activarà la fase de valoració (punt 3).
	<b>Termini:</b> En el moment de la detecció
	<b>Responsables:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persones coneixedores de la situació</li> </ul>
	<b>Instruments a aplicar:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trucada 010</li> <li>• Trucada DATC</li> <li>• Trucada CUESB</li> <li>• Demanda d'atenció al CSS</li> <li>• Registre expedient al Sistema d'Informació Social (SIAS)</li> </ul>

11

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Protocol  
d'avaluació davant  
el maltractament  
a les persones grans

Protocol d'actuació

<b>1.8. COMUNICACIÓ DE LA SITUACIÓ PER PART DE LA PERSONA AFECTADA</b>	<b>Descripció:</b> Si la persona no és usuària del CSS, comunicarà la seva situació per via presencial o telefònica. Si es tracta d'una persona que ja ha estat atesa, ho comunicarà al/la professional de referència. El CSS, en funció de la urgència, passarà a activar una intervenció immediata (punt 5) o, en el cas d'una atenció no urgent, activarà la fase de valoració (punt 3).
	<b>Termini:</b> En el moment que la persona ho determini
	<b>Responsables:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persona afectada</li> </ul>
	<b>Instruments a aplicar:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trucada 010</li> <li>• Trucada DATC</li> <li>• Trucada CUESB</li> <li>• Demanda d'atenció al CSS</li> <li>• Registre expedient al Sistema d'Informació Social (SIAS)</li> </ul>

<p><b>2. DETERMINACIÓ DE LA URGÈNCIA</b></p>	<p><b>Descripció:</b></p> <p>El CSS rebrà el cas i discernirà si la situació necessita un tracte d'urgència (intervenció immediata) o preferència.</p> <p><b>SUPÒSITS PER DETERMINAR INTERVENCIÓ URGENT, amb necessitat d'Intervenció immediata:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existència de <b>lesions físiques</b> que requereixen assistència sanitària</li> <li>• Necessitat de <b>sortida del domicili i d'acollida immediata</b></li> <li>• <b>Abandonament</b> de la persona gran</li> </ul> <p>(Si és una situació que requereix una intervenció immediata, passeu al punt 5. Intervenció immediata)</p> <p>(Si no cal intervenció immediata, passeu al punt 3. Recollir informació sobre la sospita)</p>
	<p><b>Termini:</b> Actuació immediata</p>
	<p><b>Responsables:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Professional del torn d'urgència (que atén el cas en aquell moment)</li> <li>• Direcció del CSS</li> </ul>
	<p><b>Instruments a aplicar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocol d'atenció urgent o preferent dels CSS</li> <li>• Trucada</li> <li>• Registre expedient al Sistema d'Informació Social (SIAS)</li> </ul>

## FASE 2: VALORACIÓ, DIAGNÒSTIC I PRONÒSTIC DE LA SITUACIÓ

<p><b>3.</b> <b>RECOLLIR INFORMACIÓ SOBRE LA SOSPITA</b></p>	<p><b>Descripció:</b> Inclou diferents accions que han de permetre el diagnòstic i la valoració de la situació:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistes amb la persona usuària, visites a domicili</li> <li>• Entrevistes amb el/la presumpte/a maltractador/a</li> <li>• Aplicació Taula dels Factors de Risc i de Protecció (limitacions i punts forts, fonts de recolzament, etc.)</li> <li>• Coordinació amb altres serveis: salut i serveis municipals d'atenció i promoció social</li> <li>• Exploració física, cognitiva, emocional, social i familiar</li> <li>• Entrevistes amb familiars, veïns, amistats, entitats socials, etc.</li> <li>• Anàlisi informes –SAD, TAD–, Notificacions CUESB, comunicats Guàrdia Urbana, Bombers, etc.</li> </ul> <p><b>Termini:</b> Actuació prioritària Des que s'inicia la investigació, es fa el diagnòstic / pronòstic i s'elabora el pla d'intervenció (3, 4, 7): màxim 4 setmanes en els casos coneguts i 6 setmanes en casos nous</p> <p><b>Responsables:</b> Professional referent del cas</p> <p><b>Instruments a aplicar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista</li> <li>• Taula dels factors de risc i de Protecció (vegeu la part III. 1 Instruments de treball)</li> <li>• Taula d'indicadors d'alerta (vegeu la part III. 4 Instruments de treball)</li> <li>• Registres expedient SIAS</li> <li>• Instruments d'avaluació cognitiva; exploració física (AVD), psicològica</li> </ul>
<p><b>4.</b> <b>REALITZAR DIAGNÒSTIC I PRONÒSTIC DE LA SITUACIÓ</b></p>	<p><b>Descripció:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hipòtesi explicativa (variables argumentàries de la situació; problemes, competències i necessitats personals i familiars, etc.)</li> <li>• Diagnòstic (consciència del problema, motivació per al canvi, situació cognitiva, recursos i competències, resposta a la intervenció, etc.)</li> <li>• Pronòstic de la situació incloent a la/les persona/es causant/s del maltractament. (Passeu al punt 7. Elaborar Pla de treball)</li> </ul> <p><b>Termini:</b> Actuació prioritària Des que s'inicia la investigació, es fa el diagnòstic/pronòstic i s'elabora el pla d'intervenció (3, 4, 7): màxim 4 setmanes en els casos coneguts i 6 setmanes en casos nous</p> <p><b>Responsables:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Professional referent del cas</li> <li>• Servei assessorament legal del CSS</li> </ul> <p><b>Instruments a aplicar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registre del diagnòstic al SIAS</li> <li>• Mesures legals de protecció (vegeu la part I. 3.7)</li> </ul>



### FASE 3A: INTERVENCIÓ IMMEDIATA I COMUNICACIÓ A SISTEMA DE JUSTÍCIA

<b>5. INTERVENCIÓ IMMEDIATA</b>	<b>Descripció:</b> Realitzar contenció emocional, diagnosticar i valorar necessitats immediates per aplicar els recursos pertinents.  Davant la necessitat d'ingrés a un centre residencial, derivar al CUESB, que atindrà la urgència, gestionarà el recurs necessari i/o farà l'acompanyament puntual.  Davant la necessitat d'atenció sanitària urgent, es farà derivació / acompanyament al recurs sanitari corresponent.  Activar mesures legals de protecció (aneu al punt 4).
	<b>Termini:</b> Actuació immediata
	<b>Responsables:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TS referent del cas o qui atén la urgència</li> <li>• Professional referent del CUESB</li> <li>• Professional referent de salut</li> </ul>
	<b>Instruments a aplicar:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista</li> <li>• Sol·licitud de recurs</li> <li>• Trucades</li> <li>• Correu / fax</li> <li>• Protocol 5. Atenció urgent a persones grans CMAUS</li> <li>• Registre expedient al Sistema d'Informació Social (SIAS)</li> </ul>

<b>6. COMUNICAR A JUTJAT DE GUÀRDIA I FISCALIA (Servei de Protecció i/o Tutela de Víctimes)</b>	<b>Descripció:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assessorament legal amb l'advocat/ada del CSS</li> <li>• Comunicar a Jutjat de Guàrdia i/o a la Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya</li> <li>• Elaborar Informe psicosocial tenint en compte els aspectes més rellevants i descrivint la problemàtica de maltractament que es produeixi</li> </ul>
	<b>Termini:</b> Actuació immediata
	<b>Responsables:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Professional de referència o qui atén la urgència</li> <li>• Servei assessorament legal del CSS</li> </ul>
	<b>Instruments a aplicar:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar Procediment d'actuació legal davant les situacions de Maltractament a Persones Grans (vegeu la part III. 3 Instruments de treball)</li> <li>• Formulari de comunicació a Fiscalia/Altres documents (vegeu la part III. 3 Instruments de treball)</li> </ul>



**FASE 3B: INTERVENCIÓ PRIORITÀRIA.**  
**INTERVENCIÓ. PLA DE TREBALL PER L'ABORDATGE DE LA SITUACIÓ DE MPG**

<b>7. ELABORAR PLA DE TREBALL</b>	<p><b>Descripció:</b></p> <p>Establir objectius de la intervenció, accions a desenvolupar, recursos a implementar...</p> <p>(Si la persona maltractada i el suposat maltractador no accepten la intervenció aneu al punt 8)</p> <p>(Si la persona maltractada i el suposat maltractador accepten la intervenció aneu al punt 10)</p>
	<p><b>Termini:</b> Actuació prioritària</p> <p>Des que s'inicia la investigació, es realitza el diagnòstic / pronòstic i s'elabora el pla d'intervenció (3, 4, 7): màxim 4 setmanes en els casos coneguts i 6 setmanes en casos nous</p>
	<p><b>Responsables:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Professional de referència</li> </ul>
	<p><b>Instruments a aplicar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Serveis i agents d'actuació (vegeu la part II. 3)</li> <li>• Registre expedient al Sistema d'Informació Social (SIAS)</li> </ul>

15

Qualitat de Vida, Igualtat i Esports

Protocol d'avaluació davant el maltractament a les persones grans

Protocol d'actuació

<b>8. EN CAS DE NO ACCEPTACIÓ: DESENVOLUPAR EL PLA DE TREBALL I REALITZAR SEGUIMENT</b>	<p><b>Descripció:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar, advertir, sensibilitzar sobre els maltractaments i la seva possible repetició.</li> <li>• Informar sobre recursos, assessorament legal, recolzament psicològic.</li> <li>• Informar de recursos per a evitar l'aïllament social (SAD, TAD, menjadors socials...)</li> <li>• Pla de seguiment intensiu del cas: realitzar mitjançant entrevistes i/o visites a domicili. Si això no és possible, com a mínim coordinacions amb Centre de Salut, etc.</li> </ul>
	<p><b>Termini:</b> Mínim un seguiment mensual</p>
	<p><b>Responsables:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Professional de referència</li> </ul>
	<p><b>Instruments a aplicar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinacions amb altres serveis</li> <li>• Registre expedient al Sistema d'Informació Social (SIAS)</li> </ul>

<p><b>9.</b> <b>VALORAR</b> <b>COMUNICACIÓ</b> <b>A FISCALIA</b></p>	<p><b>Descripció:</b></p> <p>La <b>comunicació a Fiscalia</b> ha de servir per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comunicar la situació de maltractaments</b> que pateix la persona gran a la Fiscalia del Servei de Protecció i tutela de víctimes (Fiscalia Atenció Victima)</li> <li>• Si s'escau, <b>comunicar la falta de capacitat</b> de la persona gran a la Fiscalia de protecció de les persones amb discapacitat i tutel·les (Fiscalia Incapacitacions)</li> </ul> <p>Per dur a terme aquestes accions cal assessorar-se sempre amb l'advocat/da del CSS .</p> <hr/> <p><b>Termini:</b> En el decurs de la intervenció</p> <hr/> <p><b>Responsables:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Professionals de referència</li> <li>• Servei assessorament legal del CSS</li> </ul> <hr/> <p><b>Instruments a aplicar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicat de sospita a Fiscalia del Servei de Protecció i Tutela de Víctimes (vegeu la part III. 3 Instruments de treball)</li> <li>• Annex 1 i 2 del Protocol de Crivellatge per a comunicar la presumpta incapacitació</li> <li>• Altres documents per acreditar la desprotecció (informes mèdics, notificacions de la Guàrdia Urbana, etc.)</li> <li>• Registre expedient al Sistema d'Informació Social (SIAS)</li> </ul>
<p><b>10.</b> <b>EN CAS</b> <b>D'ACCEPTACIÓ</b> <b>DE LES</b> <b>PARTS</b> <b>CONSENSUAR</b> <b>PLA</b> <b>D'INTERVENCIÓ</b></p>	<p><b>Descripció:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir seguretat</li> <li>• Donar suport i reforçar la presa de decisions</li> <li>• Establir itinerari personal</li> </ul> <p>Valorar la possibilitat de Comunicació a la Fiscalia (en cas afirmatiu, aneu al punt 9).</p> <hr/> <p><b>Termini:</b></p> <p>Citar en un màxim de 2 setmanes des de l'elaboració del Pla</p> <hr/> <p><b>Responsables:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Professionals de referència</li> </ul> <hr/> <p><b>Instruments a aplicar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Document del pla d'intervenció</li> <li>• Registre expedient al Sistema d'Informació Social (SIAS)</li> </ul>



<b>11. DESENVOLUPAR EL PLA D'INTERVENCIÓ</b>	<p><b>Descripció:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicació de recursos necessaris per intervenir en les causes de la situació, tant vers la persona maltractada com al suposat causant de maltractament.</li> <li>• Informació i gestió/recursos interns/externs per a la persona i per al suposat causant del maltractament: SAD, TAD, àpats a domicili, centre de dia, residències, menjadors, prestacions econòmiques, assistència a grups de cuidadors, programa de voluntariat, valoració grau i nivell dependència, etc.</li> </ul> <p>(Si suposa sortida del domicili amb caràcter definitiu a un altre servei (Residència, etc.) aneu al punt 12. Derivar expedient).</p>
	<p><b>Responsables:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Professionals de referència</li> </ul>
	<p><b>Instruments a aplicar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de derivació a recursos</li> <li>• Document de sol·licitud de recursos</li> <li>• Resolucions</li> <li>• Documents específics de cada recurs</li> <li>• Coordinacions amb altres serveis</li> <li>• Registre expedient al Sistema d'Informació Social (SIAS)</li> </ul>

17

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Protocol  
d'avaluació davant  
el maltractament  
a les persones grans

Protocol d'actuació

<b>12. DERIVAR EXPEDIENT</b>	<p><b>Descripció:</b></p> <p>En els casos en els quals es derivi la persona a un altre servei de manera definitiva, derivar l'expedient i tancar l'episodi</p>
	<p><b>Responsables:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Professionals de referència</li> </ul>
	<p><b>Instruments a aplicar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe derivació</li> <li>• Coordinació amb altres serveis</li> <li>• Registre expedient al Sistema d'Informació Social (SIAS)</li> </ul>



**FASE 4: SEGUIMENT I TANCAMENT**

<b>13. REALITZAR SEGUIMENT I AVALUACIÓ</b>	<b>Descripció:</b> Proporcionar suport professional i seguiment. Valorar amb la mateixa persona gran maltractada el grau de millora de la seva situació arran de la intervenció
	<b>Termini:</b> Mínim trimestral
	<b>Responsables:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Professional de referència del cas</li> </ul>
	<b>Instruments a aplicar:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevistes</li> <li>Trucades a l'usuari/a</li> <li>Coordinacions amb altres serveis</li> <li>Registre expedient al Sistema d'Informació Social (SIAS)</li> </ul>

<b>14. TANCAR LA INTERVENCIÓ</b>	<b>Descripció:</b> Després de 18 mesos sense incidències des de la desaparició de la problemàtica
	<b>Termini:</b> 18 mesos
	<b>Responsables:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Professional de referència del cas</li> </ul>
	<b>Instruments a aplicar:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Registre expedient al Sistema d'Informació Social (SIAS)</li> </ul>

### 3. SERVEIS I AGENTS D'ACTUACIÓ DAVANT LES SITUACIONS DE MALTRACTAMENT A LES PERSONES GRANS

A continuació fem una breu descripció dels diferents serveis, programes o accions municipals i no municipals existents

a Barcelona que tenen un **paper actiu amb l'abordatge del maltractament a les persones grans en aquest Protocol.**

#### Agents municipals

Per cada un dels agents municipals s'assenyala en quina fase de l'actuació intervenen de manera directa o indirecta ja sigui en la detecció, en la valoració o en la intervenció.

Taula 2. Serveis i recursos municipals

	Detecció	Valoració	Intervenció
Xarxa de Centres de Serveis Socials Bàsics (CSS)	●	●	●
Serveis d'atenció a la dependència (SADEP)	●		
Servei Ajuda a Domicili (SAD)	●		
Teleassistència (TAD)	●		
Centre d'Urgències i Emergències (CUESB)	●	●	
Servei d'Urgències a la Vellea (SAUV)	●	●	●
Servei Estadets temporals en residències per a la gent gran (Respir)	●		
Menjadors per a la gent gran: "Àpats en companyia"	●		
Projecte "Radars"	●		
Habitatges amb serveis	●		
Centres de dia	●		
Residències de gent gran	●		
Casals de Gent Gran	●		
Centres Cívics	●		
Biblioteques	●		
Programes i accions per la gent gran promogudes pels Districtes	●		
Serveis adreçats a les Dones	●		
Oficina per a la no Discriminació (OND)	●		
Guàrdia Urbana	●		

19

Qualitat de Vida, Igualtat i Esports

Protocol d'avaluació davant el maltractament a les persones grans

Protocol d'actuació

Tal i com queda reflectit en el quadre:

- Tots els agents tenen **responsabilitat directa en la detecció** (i posterior comunicació) d'un cas de possible maltractament.
- Tant la fase de **valoració com la d'intervenció** són de responsabilitat directa dels professionals dels CSS.
- A banda de ser agents detectors, la majoria dels agents són, a la vegada, **recursos** que els professionals dels CSS utilitzaran en la fase de valoració i la intervenció segons les necessitats específiques de cada cas concret.

Tot seguit fem una descripció detallada,<sup>2</sup> per a cadascun dels agents implicats en aquest Protocol, amb el conjunt de prestacions i recursos que ofereix:

### XARXA DE CENTRES DE SERVEIS SOCIALS BÀSICS (CSS)

És el conjunt de centres de serveis socials de la ciutat que ofereix: informació, orientació, assessorament i atenció personal als ciutadans i ciutadanes sobre serveis i recursos socials, per oferir solucions a les demandes o problemàtiques presentades, i col·laborar amb entitats i grups del barri per buscar conjuntament solucions als problemes socials de la població. En l'actualitat està formada per 40 centres.

### SERVEI AJUDA A DOMICILI (SAD)

El servei d'atenció domiciliària és un conjunt organitzat i coordinat d'accions, prestacions i tecnologia adequada, que es duen a terme en el domicili de la persona o en el seu entorn. Ofereixen una atenció integral i personalitzada orientada a persones i famílies que tenen dificultats per fer de les activitats bàsiques de la vida quotidiana o per al seu desenvolupament personal i social, amb l'objectiu de millorar la qualitat de vida en el seu entorn habitual, proporcionar atencions preventives, assistencials, so-

cioeducatives i rehabilitadores tan en el domicili com en l'àmbit comunitari.

Inclou serveis com ara:

- Higiene i cura de les persones (bany, higiene corporal, canvi de roba, etc.)
- Ajuda fisicomotriu (aixecar, enllitar, caminar)
- Control de l'alimentació. Control de la medicació i cura de la salut
- Menjars a domicili, neteja a domicili (manteniment, puntual i de xoc) i bugaderia
- Acompanyaments fora de la llar (visites mèdiques, gestions bancàries, etc.)
- Orientació en l'administració de l'economia de la llar. Orientació i suport a les persones cuidadores

### TELEASSISTÈNCIA (TAD)

#### Teleassistència bàsica

És un servei d'atenció domiciliària que permet a la persona usuària estar connectada les 24 hores tots els dies de l'any a un equip de professionals per avisar-los en cas de necessitat o d'urgència. Des de la central receptora uns professionals atenen la consulta i activen, si cal, el recurs més adient a la situació: localitzar els familiars o persones de contacte, desplaçar al domicili de l'usuari una Unitat Mòbil, activar altres serveis d'urgència (061, Bombers, Guàrdia Urbana, etc.).

Té la finalitat d'ajudar les persones grans o amb discapacitat perquè puguin continuar vivint al seu domicili sense sentir-se aïllades i en les millors condicions possibles.

2. Informació extreta del Web de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona  
<http://w110.bcn.cat/portal/site/ServeisSocials>

A més d'actuar en casos d'emergència, el servei també actua de forma preventiva i manté un contacte continuat amb la persona usuària i acull demandes de soledat, aïllament i/o inseguretat que poden patir persones grans, amb dependència i/o discapacitat que viuen soles.

### Teleassistència avançada

Els Dispositius Perifèrics tenen l'objectiu d'incrementar la seguretat de la persona usuària i la del seu entorn. Són complements de seguretat per a la detecció de riscos per a la salut de la persona usuària i/o de la seva llar, tal com el detector de fum, detector de gas, el dispositiu d'obertura de porta i el de passivitat de l'usuari.

Es troben integrats en el funcionament del Servei de Teleassistència i per tant resulta imprescindible tenir un aparell de Teleassistència per disposar d'aquest servei.

### SERVEI D'URGÈNCIES A LA VELLESA (SAUV)

Servei per atendre persones grans que es troben en situació d'urgència social que requereix una actuació immediata, per oferir-los un acolliment temporal i atendre les seves necessitats bàsiques (allotjament, alimentació, salut i higiene, etc.) mentre es troben els recursos més adients per tractar la seva situació.

L'atenció es presta en el centre municipal que presta aquest servei o bé en places de residències de la ciutat concertades per cada cas concret.

Un equip de professionals analitza la situació de la persona, i fa la tramitació de recursos, etc., per trobar una sortida a la situació.

### SERVEIS D'ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

La Llei de la Dependència reconeix el nou dret a la promoció de l'autonomia personal i l'atenció a les persones amb

dependències. Aquest dret ha de garantir l'atenció de les persones des del moment en què, de forma estable, necessitin ajuda d'altres per dur a terme bona part de les activitats de la vida diària, com menjar, vestir-se, la cura personal, mobilitat essencial, etc.

L'atenció que ofereix la Llei haurà de prestar-se mitjançant una oferta de serveis o ajudes econòmiques compensatòries, un cop feta la valoració individual del grau de dependència.

### CENTRE D'URGÈNCIES I EMERGÈNCIES (CUESB)

Té per objecte atendre de forma immediata i puntual les persones de la ciutat que es troben en una situació d'urgència social fora dels horaris dels centres de serveis socials.

- Informació, orientació i assessorament
- Allotjament, ajuts econòmics d'urgència, etc.
- Derivació a altres serveis (serveis socials d'atenció bàsica, equip d'atenció a les dones, menjadors socials, etc.)

També atén les persones en situacions d'emergències socials, que es veuen afectades per sinistres (incendi, inundació, esfondrament d'un edifici, etc.).

Inclou serveis com ara:

- Atenció psicosocial
- Allotjament temporal, generalment de 3 a 5 dies, en establiments hotelers de la ciutat
- Cobertura de les necessitats bàsiques (alimentació i higiene)
- Transport i desplaçament
- Avís a familiars
- Informació i derivació a altres serveis de l'atenció social primària.

### SERVEI ESTADES TEMPORALS EN RESIDÈNCIES PER A LA GENT GRAN (RESPIR)

Servei que ofereix la Diputació de Barcelona d'estades temporals en centres residencials, per donar suport a les famílies que atenen al seu domicili persones grans amb deteriorament físic i/o psíquic amb motiu de vacances, descans o d'altres necessitats. El servei està limitat a una estada màxima de dos mesos a l'any. L'Ajuntament de Barcelona té places en conveni d'aquest servei.

### RESIDÈNCIES DE GENT GRAN

Equipaments adreçats a acollir i atendre, de manera permanent o temporal, persones grans que no poden fer les activitats de la vida quotidiana (neteja de la casa, higiene personal, etc.) o necessiten una atenció constant (per malaltia, edat molt avançada, etc.) i no disposen de suport familiar o d'altres persones, per continuar vivint a casa seva.

Aquest servei forma part del Catàleg de serveis de la llei de la Dependència.

### CENTRES DE DIA

Servei d'acollida durant el dia de persones grans que viuen al domicili, necessiten ajuda per a les activitats de la vida diària i no poden estar soles a casa.

Inclou serveis com ara:

- Atenció sanitària
- Atenció social
- Alimentació (dinar i berenar)
- Higiene personal
- Activitats de rehabilitació
- Podologia (opcional)
- Perruqueria (opcional)

Horari de prestació: variable depenent de cada centre, però majoritàriament de 9 a 19 hores.

### HABITATGES AMB SERVEIS

Són habitatges adaptats a les necessitats de les persones grans (en el terreny de la mobilitat, accessibilitat, recursos, etc.) i amb els serveis de suport (sanitaris, alimentació, etc) que en un moment determinat poden necessitar aquestes persones en funció de la seva situació i autonomia personal.

Es cedeixen en règim d'ús a aquelles persones grans que poder dur a terme una vida de manera autònoma.

Inclouen serveis com ara:

- Allotjament
- Consergeria
- Teleassistència
- Suport personal
- Suport social
- Suport per a la neteja de l'habitatge

### MENJADORS PER A LA GENT GRAN: "ÀPATS EN COMPANYIA"

És un servei diürn d'assistència a les activitats de la vida diària de persones grans en situació de fragilitat, orientat a potenciar un envelliment actiu i saludable, i que vol cobrir dues necessitats bàsiques:

- Facilitar una alimentació adequada
- Facilitar un espai relacional de vincles d'amistat i de connexió amb la comunitat

Aquestes són les persones que poden beneficiar-se del servei:

- Persones més grans de 65 anys, excepcionalment també hi poden accedir persones de més de 60 anys amb discapacitat reconeguda de més del 33%
- Persones grans soles en risc d'aïllament social
- Persones que viuen en habitatges sense condicions per cuinar

- Persones que tot i vivint en habitatges en bones condicions requereixen un seguiment dels hàbits d'alimentació, relacionals, d'higiene i de salut, fora del seu domicili

### CASALS I ESPAIS MUNICIPALS DE GENT GRAN

Conjunt d'equipaments i espais per a la trobada, relació, participació, lleure, etc. de la gent gran a la ciutat.

Es troben a tots els barris de la ciutat i tenen per objectiu afavorir la plena integració social de les persones grans, la prevenció de situacions d'aïllament social, el foment de la relació i la promoció de la participació activa de la gent gran en la vida de la comunitat.

### PROJECTE "RADARS"

El Projecte Radars és una xarxa de prevenció en la qual participa la societat civil i l'administració pública. Té l'objectiu de contribuir a què les persones grans que viuen soles o acompanyades d'altres persones grans puguin quedar-se a casa amb la complicitat dels seu entorn. La prioritat és reduir el risc d'aïllament i d'exclusió social de la gent gran.

### PROGRAMES I ACCIONS PER A LA GENT GRAN PROMOGUDES PELS DISTRICTES

Conjunt d'accions promogudes des del Districte de temàtica transversal per a la promoció de la gent gran, adreçades a la prevenció i al foment de les relacions socials i la vinculació de les persones grans amb el seu territori.

### SERVEIS ADREÇATS A LES DONES

#### Servei d'Informació i Atenció a les Dones (PIAD)

Servei de proximitat i multidisciplinari adreçat a les dones des dels Punts d'In-

formació i Atenció a les Dones (PIAD) i que ofereix:

- Informació i atenció
- Treball grupal
- Dinamització, sensibilització i treball amb la comunitat
- Servei d'assessorament jurídic
- Servei d'acompanyament psicològic

#### Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA)

Servei municipal d'àmbit de ciutat que ofereix atenció ambulatoria específica a persones víctimes de situacions de violència masclista (dones, infants i adolescents, i a persones del seu entorn proper directament afectades per aquesta violència). Ofereix atenció integral per tal de poder treballar els processos de recuperació de les persones ateses, tinguin o no tinguin necessitat de recursos d'acollida.

És la porta d'entrada als recursos públics i privats d'acolliment d'urgència i de llarga estada per a dones que viuen situacions de violència masclista i pels seus fills i filles. També ofereix assessorament i suport a professionals d'altres serveis que intervenen en situacions de violència masclista.

Disposa d'un equip multidisciplinari integrat per professionals del treball social, l'educació social, la psicologia, el dret i la inserció laboral.

#### OFICINA PER A LA NO DISCRIMINACIÓ (OND)

L'Oficina per a la No-Discriminació és un servei que ofereix la Regidoria de Drets Civils de l'Ajuntament de Barcelona per promoure els Drets Humans, garantir la igualtat a tota la ciutadania i lluitar contra qualsevol forma de discriminació.

Ofereix de manera personalitzada i confidencial els serveis següents:

- Informació i orientació bàsica sobre els Drets Humans.
- Resolució de conflictes en què s'ha produït una discriminació, a través de mediació o conciliació.
- Assessorament jurídic i psicològic especialitzat.
- Formació sobre la igualtat i la lluita contra la discriminació.

### CENTRES CÍVICS

Són una xarxa de 50 equipaments culturals distribuïts a tots els barris de Barcelona.

Ofereixen informació cultural de la ciutat, divulguen coneixements mitjançant l'aportació d'experts i promocionen el consum cultural i la pràctica artística en totes les seves vessants. També, donen suport i acullen iniciatives sorgides des del propi territori. Són centres de proximitat i de convocatòria ciutadana, també hi participa el col·lectiu de les persones grans.

### BIBLIOTEQUES

La xarxa de biblioteques facilita l'accés lliure de tota la ciutadania a la informació i el coneixement i fomenta la lectura.

La biblioteca és un centre públic social, d'àmbit local, obert a tothom. Estimula la relació entre usuaris i la participació en les activitats. La seva carta de serveis garanteix l'accés democràtic a la infor-

mació, la transmissió de coneixements, la formació, l'educació permanent, l'autoformació i el lleure.

La biblioteca és un servei intergeneracional, amb un gran impacte en el conjunt de la ciutadania. La biblioteca ofereix un espai relacional, obert, i fomenta iniciatives col·lectives d'aprenentatge compartit. Està vinculada de manera activa al calendari cultural i festiu de la ciutat i compromesa amb la cohesió social de la ciutat.

### GUÀRDIA URBANA

En relació als possibles maltractaments a les persones grans, hi ha àmbits d'actuació diferents:

- Patrullatge reactiu (patrulles uniformades al carrer). Són les patrulles que acudeixen als domicilis i poden trobar-se o detectar una situació de possible maltractament.
- Unitat d'Investigació: Unitat que investiga els possibles casos de violència domèstica (segons l'art. 173.2 CP), dins la qual s'emmarca el maltractament a les persones grans.
- Policia de prevenció o proximitat. Són les unitats de la Guàrdia Urbana que operen a cada un dels 10 Districtes de la ciutat. Poden actuar davant una situació de possible maltractament a demanda de serveis socials, denúncia veïnal, etc. i es coordinen amb els serveis socials del seu territori una vegada detectada la possible situació.



## No municipals

Taula 3. Serveis i recursos no municipals

Àmbit	Serveis i recursos
<b>Sistema de Salut</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atenció Primària i comunitària</li> <li>• Atenció especialitzada i hospitalària d'aguts</li> <li>• Atenció sociosanitària</li> <li>• Atenció a la salut mental i addiccions</li> </ul>
<b>Sistema de Justícia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina d'Atenció a la Víctima del delictes</li> <li>• Jutjats: <ul style="list-style-type: none"> <li>· De Primera Instància de Barcelona</li> <li>· D'Instrucció de Barcelona</li> <li>· De Guàrdia</li> <li>· Degà</li> </ul> </li> <li>• Ministeri Fiscal: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Fiscalia del servei de protecció i tutela de víctimes (fiscalia atenció víctima).</li> <li>· Fiscalia de protecció de les persones amb discapacitat i tuteles (fiscalia incapacitacions)</li> </ul> </li> </ul>
<b>Cossos de Seguretat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grup d'Atenció a la Víctima (GAV)</li> </ul>

25

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Protocol  
d'avaluació davant  
el maltractament  
a les persones grans

Protocol d'actuació

### SISTEMA DE SALUT

#### • Atenció Primària i comunitària

L'atenció primària és el primer punt d'accés al sistema de salut i es presta principalment als centres d'atenció primària (CAP) i consultoris locals (CL) en les àrees rurals. Els equips professionals de l'atenció primària es dediquen a l'atenció i la prevenció de problemes de salut, fan el seguiment de les malalties dels seus pacients, ofereixen educació en hàbits saludables, promoció de la salut i orientació en l'assistència social. També atenen urgències, en alguns casos les 24 hores del dia.

#### • Atenció especialitzada i hospitalària d'aguts

A l'atenció especialitzada s'hi accedeix per derivació des de l'atenció

primària o des dels serveis d'urgències hospitalàries. Es presta a diferents tipus d'equipaments, segons les necessitats de la persona assistida i les característiques de l'atenció requerida.

#### • Atenció sociosanitària

L'atenció sociosanitària garanteix una atenció de qualitat a les persones grans, a les persones amb Alzheimer o altres demències, a les persones amb altres malalties neurològiques que poden cursar amb discapacitat i a persones amb malaltia avançada i terminal, oncològics i no oncològics.

#### • Atenció a la salut mental i addiccions

L'atenció a la salut mental prioritza la inserció a la comunitat i combina diverses possibilitats d'atenció en

l'àmbit comunitari, d'internament i de rehabilitació, tenint en compte les necessitats de les persones malaltes i de les seves famílies. Es tracta d'un model integral d'atenció interdisciplinària, amb equips formats per professionals de la psiquiatria, la psicologia, el treball social i la infermeria, entre d'altres.

## SISTEMA JUDICIAL

- **Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte**

L'Administració de Justícia de Catalunya preveu un servei al ciutadà que és l'Oficina d'Atenció a la víctima del delicte. És un servei gratuït que ofereix atenció, suport i orientació a les víctimes i persones perjudicades per un delicte o falta. També és un punt de coordinació de les ordres de protecció de les víctimes de violència domèstica i de gènere que adopten els òrgans judicials a Catalunya.

Aquestes oficines tenen la finalitat d'oferir a les víctimes informació i suport perquè puguin exercir els drets que els reconeix la legislació vigent, així com una atenció integral per potenciar la recuperació personal i reduir la victimització. Amb aquest servei es pretén fer de pont entre la víctima i la instància judicial que intervé en el procés.

- **Jutjats**

- De Primera instància de Barcelona: Jutge competent per resoldre judicis en matèria civil o judicis que la llei no atribueix a altres jutjats o tribunals.
- D'Instrucció de Barcelona: Jutge competent per resoldre en matèria penal, delictes i faltes.
- De Guàrdia: Jutge encarregat de rebre les denúncies i atestats que es presentin durant el temps de

guàrdia. Així mateix, la pràctica de qualsevol altre actuació de caràcter urgent o inaplaçable d'entre les actuacions que la llei atribueix als Jutjats d'Instrucció i als Jutjats de Violència sobre la dona.

- Jutjat Degà: Jutge que fa el repartiment dels assumptes al Jutjat que li pertoca.

- **Ministeri Fiscal**

El Ministeri Fiscal és un òrgan que té encomanada la promoció de l'acció de la justícia en defensa de la legalitat, dels drets dels ciutadans i de l'interès públic tutelat per la Llei, d'ofici o a petició dels interessats.

- Fiscalia del servei de protecció i tutela de víctimes (fiscalia atenció víctima). Fiscalia que protegeix les víctimes de delictes.
- Fiscalia de protecció de les persones amb discapacitat i tuteles (fiscalia incapacitacions). Fiscalia que protegeix les persones presumptament incapaces.

## COSSOS DE SEGURETAT

- **Cos de Mossos d'Esquadra de Catalunya: Grup d'Atenció a la Víctima (GAV)**

Els grups d'atenció a la víctima (GAV) són les unitats dels Mossos d'Esquadra, instal·lades a les comissaries, que tenen la funció d'atendre i tramitar els casos de violència masclista.

- Atenen: informen, escolten les dones i les assessoren sobre els drets que tenen i les accions que poden emprendre, i sobre els organismes que poden acudir per exercir aquests drets.
- Es coordinen: els GAV interactuen amb els diversos ens socials per coordinar la resposta a les necessitats de les dones que pateixen la

violència, per afrontar i sortir de la situació en què es troben. Els agents adscrits als GAV estan en contacte amb els diversos agents del territori que intervenen en l'abordatge del fenomen de la violència contra les dones establint protocols d'actuació i fluxos de comunicació per coordinar les intervencions d'una forma integral.

- Protegeixen: els GAV valoren el nivell de risc en cada cas, per proposar, si escau, la protecció policial. Aquesta protecció, en la majoria de casos, s'estableix per ordre de l'autoritat judicial, la Fiscalia o el/la responsable policial de cada demarcació. Una altra de les tasques que assumeixen els GAV és

el contacte amb la dona i el seguiment dels casos de manera individualitzada per comprovar amb ella mateixa el seu estat i garantir el compliment de mesures que l'autoritat judicial hagi pogut determinar.

- Prevenen: participen en accions de prevenció adreçades a la comunitat, programes per a joves, col·laboren amb organitzacions i entitats, famílies, etc. Formen part de circuits i protocols locals i comarcals i també de protocols específics (com el protocol per evitar mutilacions genitals femenines), i participen en campanyes i accions preventives en l'àmbit de la violència de gènere.

**BCN**

**Protocol d'avaluació  
davant el maltractament  
a les persones grans**

Marc conceptual,  
protocol d'actuació  
i instruments de treball

**bcn.cat/  
gentgran**

facebook.com/Bcn.cat  
twitter.com/Barcelona\_cat