



Generalitat de Catalunya
Departament de Justícia
**Secretaria de Serveis Penitenciaris,
Rehabilitació i Justícia Juvenil**

Programa marc d'ordenació
de l'atenció integral de les víctimes
de l'Oficina d'Atenció
a la Víctima del Delicte

Juny 2009



Índex

1. Introducció i justificació del Programa	3
2. Definició del Programa	4
3. Marc legal	4
3.1. Legislació estatal	4
3.1.1. Protecció i assistència a víctimes de violència domèstica i de gènere	4
3.1.2. Legislació catalana	5
3.1.3. Ajuts econòmics a les víctimes de violència domèstica i de gènere	5
3.1.4. Menors	5
3.1.5. Estrangeria	5
3.1.6. Assistència a víctimes de delictes violents i contra la llibertat sexual	6
3.1.7. Protecció a testimonis i perits	6
3.2. Legislació europea més rellevant	6
3.3. Legislació internacional més rellevant	7
4. Marc teòric. Principis generals d'intervenció	7
5. Objectius generals i específics	14
6. Programes específics	15
6.1. Programa d'intervenció en els jutjats especialitzats de violència sobre la dona	15
6.2. Programa d'intervenció inicial	17
6.3. Programa de seguiment	20
6.3.1. Programa d'orientació i atenció judicial	20
6.3.2. Programa de gestió de mesures de protecció	21
6.3.3. Programa d'acompanyament en seu judicial	23
6.3.4. Programa d'atenció psicològica	26
6.3.5. Programa d'atenció i seguiment social	30
6.3.6. Pla d'autoprotecció	32
7. Moments de la intervenció: abans, durant i després del procés judicial	35
8. Coordinacions i derivacions: protocols	37
9. Recursos personals i materials	39
10. Avaluació	40
11. Annexos	42

1. Introducció i justificació del Programa

A partir dels anys 80 els organismes internacionals, com el Consell d'Europa, es comencen a preocupar per la víctima del delictes, no només per la necessitat d'atenció i/o intervenció pel mal sofert, sinó també per la vessant reparadora que comporta l'atenció a la víctima.

En concret, la Decisió marc del Consell de la Unió Europea, de 15 de març de 2001, relativa a l'Estatut de la víctima en el procés penal i les diferents recomanacions europees: R(85)4, R(85)11, R(87)21, R(2002)5, fan esment, de forma específica, al paper de la víctima:

- El tractament de les seves necessitats s'ha de fer de forma integrada i articulada.
- S'han de respectar tots els seus drets i garantir la seva intimitat.
- Se li ha de donar suport abans, durant i després del procés penal.

Per aquest motiu, l'any 1996, l'aleshores Departament de Justícia i Interior creà les oficines d'atenció a la víctima del delictes, amb la finalitat d'oferir una atenció personalitzada i d'observar el procés penal com un tot, i amb la convicció que l'atenció als diferents actors d'aquest procés ha de respondre a un model de justícia reparadora que ha de tenir en compte els dos grans protagonistes de l'acció: l'agressor/a i la víctima.

Les últimes reformes legislatives (LO 27/2003, 1/2004) han dimensionat les atribucions i funcions de les oficines d'atenció a la víctima del delictes, fet que ha representat una sèrie de canvis en la gestió i actuacions diàries.

- Les oficines d'atenció a la víctima del delictes (d'ara en endavant OAVD) són el punt de coordinació de les ordres de protecció:
 - o Han de tenir coneixement de les ordres de protecció dictades pels òrgans judicials
 - o Han de contactar amb aquelles víctimes a les quals s'ha imposat una mesura de protecció
 - o Han d'informar les víctimes amb mesures de protecció, de la seva vigència i contingut, així com de la situació penitenciària i penal del seu o de la seva agressor/a.

- Les oficines d'atenció a la víctima del delictes han de donar una atenció integral:
 - o Des de l'àmbit social
 - o Des de l'àmbit psicològic
 - o Des de l'àmbit judicial

per detectar les necessitats de la víctima i facilitar-hi l'accés als recursos més adequats.

Per tot això, és necessari reordenar el Programa marc perquè reculli els principis, els criteris i la intervenció que han de dur a terme les oficines, integrant-hi els elements jurídics i judicials i també els socials que la condició de víctima comporta, amb la finalitat de garantir el seu paper de connexió entre el món judicial i el món comunitari.

2. Definició del Programa

Les oficines d'atenció a la víctima del delictes constitueixen el punt referencial d'informació, contenció, suport i derivació de la ciutadania víctima d'algun delictes o que se li ha aplicat una mesura judicial de protecció en casos de violència domèstica i/o de gènere.

En concret, les oficines d'atenció a la víctima del delictes atenen gratuïtament les demandes dels ciutadans/es víctimes de delictes: ofereixen la informació que necessitin facilitant l'accés a la víctima als ajuts, serveis especialitzats i mitjans de seguretat per garantir-ne el procés de recuperació. També els aporten el suport i la contenció emocional necessàries en la situació de crisi i fan el seguiment de les actuacions judicials, facilitant-los l'accessibilitat.

3. Marc legal

3.1. Legislació estatal

3.1.1. Protecció i assistència a víctimes de violència domèstica i de gènere

- Llei 27/2003, de 31 de juliol, reguladora de l'Ordre de protecció de les víctimes de la violència domèstica.
- Protocol per la implantació de l'ordre de protecció de les víctimes de violència domèstica. Madrid, 31 de juliol de 2003.
- Protocol de coordinació entre els ordres jurisdiccionals penal i civil per la protecció de les víctimes de violència domèstica. Madrid, 18 de desembre de 2003.

- Reial decret 355/2004, de 5 de març, pel que es regula el Registre Central per la Protecció de les Víctimes de Violència Domèstica.
- Llei orgànica 11/2003, de 29 de setembre, sobre seguretat ciutadana, violència domèstica i integració social dels estrangers.
- Llei orgànica 15/2003, de 25 de novembre, de reforma del Codi penal.
- Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.

3.1.2. Legislació catalana

- Acord de Govern de la Generalitat de 21 d'octubre de 2003 (Resolució JUI 3338/2003, de 30 d'octubre).
- Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista.

3.1.3. Ajuts econòmics a les víctimes de violència domèstica i de gènere

- Reial decret 1369/2006, de 24 de novembre, de la renda activa d'inserció.
- Reial decret 1618/2007, de 7 de desembre, sobre el Fons de Garantia de Pagament d'Aliments.
- Ordre 342/2008, de 30 de juny, sobre el procediment per sol·licitar l'ajut econòmic establert a l'article 27 de la LO 1/2004 per a dones amb dificultats per obtenir treball.

3.1.4. Menors

- LO 5/2000, 12 gener, sobre responsabilitat penal dels menors, reformada per la LO 8/2006, 4 de desembre.
- Llei d'enjudiciament criminal (art. 448, 707 i 731).

3.1.5. Estrangeria

- LO 4/2000, 11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.
- RD 2392/2004, de 30 de desembre, pel qual s'aprova el reglament de desenvolupament.

3.1.6. Assistència a víctimes de delictes violents i contra la llibertat sexual

- Llei 35/1995, d'11 de desembre, d'ajuts i assistència a les víctimes de delictes violents i contra la llibertat sexual.
- Reial decret 738/2007, de 23 de maig, pel que s'aprova el Reglament d'ajudes a víctimes de delictes violents i contra la llibertat sexual.

3.1.7. Protecció a testimonis i perits

- Llei 19/1994, de 23 de desembre, de protecció a testimonis i perits en les causes criminals.

3.2. Legislació europea més rellevant

- Conveni europeu sobre indemnització a les víctimes de delictes violents, fet a Estrasburg el 24 de novembre de 1983 i ratificat per Espanya el 20 d'octubre de 2001.
- Recomanació núm. R(85)4, de 26 de març de 1985, del Comitè de Ministres del Consell d'Europa sobre la violència dins de la família.
- Recomanació núm. R(85)11, de 28 de juny de 1985, del Comitè de Ministres del Consell d'Europa sobre la posició de la víctima en el marc del dret penal i del procediment penal.
- Recomanació Núm. R (87) 21, de 17 de setembre de 1987, del Comitè de Ministres del Consell d'Europa sobre l'assistència a les víctimes i la prevenció de la victimització.
- Decisió marc del Consell de la Unió Europea, de 15 de març de 2001, relativa a l'Estatut de la víctima en el procés penal.
- Recomanació Núm. R (2002) 5, de 30 d'abril de 2002, del Comitè de Ministres del Consell d'Europa, sobre la protecció de la dona contra la violència.
- Directiva del Consell de la Unió Europea, de 29 d'abril de 2004, sobre indemnitzacions a les víctimes de delictes.

3.3. Legislació internacional més rellevant

- Declaració sobre principis fonamentals de justícia per les víctimes de delictes i de l'abús de poder. Resolució 40/34 de l'Assemblea General de les Nacions Unides, de 29 de novembre de 1985.
- Declaració sobre eliminació de la violència contra la dona. Resolució 48/104 de l'Assemblea General de les Nacions Unides, de 20 de desembre de 1993.

4. Marc teòric. Principis generals d'intervenció

Tal com s'ha recollit en el punt 1 del Programa, el model de referència teòric de les oficines d'atenció a la víctima del delicte parteix de les consideracions i articulats de la Decisió marc del Consell de la Unió Europea, de 15 de març de 2001, relativa a l'Estatut de la víctima en el procés penal.

La decisió marc defineix:

- La *víctima* com “la persona física que ha sofert un perjudici, especialment lesions físiques o mentals, danys emocionals o un perjudici econòmic, directament causat per un acte o omissió que infringeix la legislació penal d'un estat membre”.
- L'*organització* de suport a la víctima com “aquella organització constituïda legalment en un estat membre i que les seves activitats de suport a la víctima del delicte, siguin gratuïtes i exercides en unes condicions adequades i complementàries de l'activitat de l'Estat en aquest àmbit”.
- Les *actuacions* com “tots aquells contactes, a més del procés penal, que la víctima estableixi, com a tals, amb qualsevol autoritat, servei públic o organització de suport a la víctima en relació amb la seva causa, abans, durant i després del procés penal”.

A més, articula el següent respecte a la víctima:

- El tractament de les seves necessitats s'ha de fer de forma integrada i articulada.
- S'han de respectar tots els seus drets i garantir la seva intimitat.
- Se li ha de donar suport abans, durant i després del procés penal.

La constitució de les oficines d'atenció a la víctima del delicte com a punts de coordinació de les ordres de protecció, en el 2003 i, posteriorment, amb l'entrada en vigor de la Llei 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, va comportar una reorientació de les funcions que fins aquell moment assumien les oficines, la

qual cosa planteja la necessitat de definir millor els termes *violència domèstica*, *violència de gènere*, *violència sexual*, *violència familiar*, *violència general*...

Segons les definicions i distincions que fa l'Organització Mundial de la Salut (OMS, 1998), els conceptes que s'hi detallen s'entenen de la següent manera:

- *Violència*: l'ús intencionat de la força física o el poder contra un mateix, cap a una altra persona, grups o comunitats i que té com a conseqüències probables les lesions físiques, danys psicològics, alteracions del desenvolupament, abandonament o "fins i tot la mort"
- *Violència familiar*: els maltractaments o agressions físiques, psicològiques, sexuals o d'una altra classe, infligides per les persones del medi familiar i dirigides, generalment, als seus membres més vulnerables: nens, dones i persones grans.
- *Violència de gènere*: aquest terme fa referència a la violència específica contra les dones, utilitzada com un instrument per mantenir la discriminació, la desigualtat i les relacions de poder dels homes sobre les dones. Comprèn la violència física, sexual i psicològica incloses les amenaces, la coacció o la privació arbitrària de llibertat, que pot ocórrer en la vida pública o privada i el principal factor de risc de la qual el constitueix el fet de ser dona.
- *Violència domèstica*: es defineix com aquelles agressions que es produeixen en l'àmbit privat en la qual la persona agressora, generalment un home, té una relació de parella amb la víctima. Dos elements s'han de tenir en compte en la definició: la reiteració o habitualitat dels actes violents i la situació de domini que utilitza la violència pel sotmetiment i control de la víctima.

A més l'OMS també defineix els tipus de formes de violència:

- *Física*: lesions corporals infligides de forma intencionada: cops, cremades, agressions amb armes, etc. També es considera violència física totes aquelles conductes d'omissió que comporten un risc cap a l'altra persona, per exemple, negació d'auxili.
- *Psicològica*: humiliacions, desvaloritzacions, crítiques exagerades i públiques, llenguatge groller i humiliant, insults, amenaces, culpabilitzacions, aïllament social, control dels diners, no permetre la presa de decisions.
- *Sexual*: actes que atempten contra la llibertat sexual de la persona i lesionen la seva dignitat: relacions sexuals forçades, abús, violació.

Posteriorment, la Llei integral 1/2004, d'acord amb el Codi penal, també defineix de forma penal els diferents tipus de violència:

“Mitjançant aquesta Llei podem distingir clarament el que s’ha d’entendre per un i altre concepte, o sigui, per “violència domèstica” i per “violència de gènere”.¹

Què entenem per **“violència de gènere”**?

Es tracta d’un il·lícit penal que consisteix en la violència física o psíquica que exerceix un home (mai una dona) sobre una dona que sigui o hagi estat cònjuge o que hagi estat lligada a ell per anàloga relació d’afectivitat, fins i tot sense convivència.

Aquesta violència que, si hi concorren aquests requisits, serà constitutiva de delictes de violència de gènere, comprèn, igualment (article 1.3 de la Llei) "tot acte de violència física i psicològica, incloses les agressions a la llibertat sexual, les amenaces, les coaccions o la privació arbitrària de llibertat". Coordinant aquest article amb el 87.ter de la Llei orgànica del poder judicial (al qual també la LOPIVG li ha donat un nou redactat), podem veure amb més detall que els delictes que integren la violència de gènere són, quan es cometin entre subjecte actiu i passiu marcats per la llei, els recollits en els títols del Codi penal relatius a:

- 1. homicidi*
- 2. avortament*
- 3. lesions*
- 4. lesions al fetus*
- 5. delictes contra la llibertat*
- 6. delictes contra la integritat moral*
- 7. delictes contra la llibertat i indemnitat sexuals*
- 8. qualsevol altre delictes comès amb violència o intimidació.*

D’entre tots aquests possibles actes, la LOPIVG, pel fet d’haver estat comesos per l’home contra la dona dins aquest àmbit de relacions que s’ha descrit, ha agreujat una sèrie de conductes que ja abans eren delictives, i ha elevat a la categoria de delictes altres conductes que abans de la seva entrada en vigor eren només constitutives de falta.

Així, doncs, ha agreujat la penalitat de:

- Lesions que necessitin tractament mèdic per a la seva cura (art. 148 CP)*
- Lesions que no necessitin el tractament esmentat (art. 153)*
- Colpejar o maltractar d’obra sense lesió (art. 153)*
- Detriment psíquic produït per qualsevol mitjà (art. 153).*

I ha elevat de la categoria de falta a la de delictes les:

- Amenaces lleus (art. 171.4)*
- Coaccions lleus (art. 172.2)*

Les injúries són, en canvi, l’única falta penal que dins d’aquest àmbit continua tenint aquesta consideració de falta i no s’ha elevat a la categoria de delictes, fins i tot quan són comesos per l’home sobre la dona.

Què entenem per **“violència domèstica”**?

¹ Informació editada pel Ministeri de Justícia de l’Administració central de l’Estat

Es tracta d'un il·lícit penal que consisteix en la violència física o psíquica exercida tant per l'home com per la dona, sobre qualsevol de les persones enumerades en l'article 173.2 del Codi penal, a excepció dels casos en què aquesta violència l'exerceixi el baró sobre la dona que sigui o hagi estat cònjuge o que hi hagi estat lligada per una relació d'afectivitat anàloga a la conjugal, fins i tot sense convivència, ja que en aquest cas estariem parlant de violència de gènere.

Per tant, i segons aquest article 173.2, que ens diu quines persones són les víctimes potencials de la violència domèstica, es desprèn que qualsevol d'aquests actes es considera com a tal (violència domèstica) i no com a violència "de gènere", en els casos següents:

1. Quan l'exerceix la dona sobre l'home o dona que sigui o hagi estat cònjuge o sobre aquella persona que estigui o hagi estat lligada a ell de manera estable per relació anàloga d'afectivitat, fins i tot sense convivència.

2. Quan l'exerceix l'home sobre el baró que sigui o hagi estat cònjuge o que estigui o hagi estat lligat a ell de manera estable per relació anàloga d'afectivitat, fins i tot sense convivència.

3. Quan l'exerceixi ja sigui l'home, ja sigui la dona, contra:

A) descendents

B) ascendents

C) germans/es per naturalesa, adopció o afinitat, propis o del cònjuge o convividor,

D) menors o incapacitats que visquin amb ell o que estiguin subjectes a la pàtria potestat, tutela, curatela o acolliment o guarda de fet del cònjuge o convividor.

E) persona emparada en qualsevol altra relació per la qual etigui integrada en el nucli de la seva convivència familiar.

F) persones que per la seva especial vulnerabilitat estan sotmeses a custòdia o guarda en centres públics o privats.

Tipus de violència de gènere i de violència domèstica regulats en el Codi penal

Tant la violència de gènere com la resta de la violència domèstica presenten en el Codi penal dues modalitats de comissió: la violència habitual i la no habitual.

Violència de gènere i/o domèstica habitual

Suposa l'exercici de violència física o psíquica sobre alguna de les persones que determinen que, segons el que acabem d'exposar, estiguem davant violència de gènere, o només domèstica, si bé aquesta violència ha de concórrer de manera que, pel nombre d'actes de violència que l'agressor porti a terme, així com la proximitat temporal d'aquests actes, es pugui apreciar en el subjecte actiu, com afirmen la doctrina i la jurisprudència, una actitud amb tendència a convertir l'àmbit familiar en un microcosmos regit per la por i la dominació, i sempre amb independència que la violència esmentada s'hagi exercit sobre la mateixa o diferents víctimes de les que figuren en l'art. 173.2, i que els actes violents hagin estat o no jutjats en processos anteriors. En aquest cas s'inclouen tot tipus d'actes de violència física i psíquica sense precisar un resultat lesiu concret, essent suficient l'exercici habitual de la violència.

Per aquests casos de violència habitual, tant de gènere com domèstica, s'aplicaria l'article 173.2 del Codi penal segons el qual es castiga el culpable amb la pena de sis mesos a tres anys de presó i altres que l'article indica, "[...] sense perjudici de les penes que poguessin correspondre a delictes o faltes en què s'haguessin concretat els actes de violència física o psíquica".

Violència de gènere i/o domèstica no habitual

Exigeix que una persona cometi contra una altra, que estigui dins de l'àmbit personal respectivament exigít per a la violència de gènere o per a la domèstica, qualsevol acte de violència física o psíquica, però de manera que no es pugi apreciar el requisít anterior d'habitual. En aquests casos únicament es castiguen els delictes i faltes comesos, sense que s'apliqui la penalitat afegida de l'article 173.2 del Codi penal.

Així mateix, en el marc governamental, i dins de les prioritats polítiques del Govern de la Generalitat, d'una banda, en el 2008 s'aprova en el Parlament de Catalunya, la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista i de l'altra s'elabora el Protocol marc per a una intervenció coordinada contra la violència masclista, presentat oficialment el juny de 2009.

Aquest Protocol, d'acord amb el que estableix la Llei 5/2008, pretén esdevenir un model tècnic i metodològic de referència per a l'elaboració dels protocols i circuits que s'han de desenvolupar a nivell de xarxa. Defineix les causes, formes i àmbits de la violència masclista (art. 4 i 5 de la Llei), entenent per *violència masclista* "la violència que s'exerceix contra les dones com a manifestació de la discriminació i de la situació de desigualtat en el marc d'un sistema de relacions de poder dels homes sobre les dones i que, produïda per mitjans físics, econòmics o psicològics, incloent-hi les amenaces, les intimidacions i les coaccions, tingui com a resultat un dany o patiment físic, sexual o psicològic, tant si es produeix en l'àmbit públic com en el privat".

I estableix el model d'intervenció que ha de tenir en compte aquesta realitat, definint 4 eixos bàsics d'actuació:

1. Prevenció

S'entén per "prevenció" el conjunt d'accions encaminades a evitar o reduir la incidència del fenomen de la violència masclista mitjançant la reducció dels factors de risc. La prevenció n'evita la normalització. Les actuacions preventives s'han de considerar, tant en els casos en els quals encara no s'han manifestat les situacions d'abús, per tal d'actuar a l'avançada, - especialment entre la població jove – com els casos en els quals ja s'han donat situacions de violència per evitar-ne la cronificació.

Un dels objectius de la prevenció és sensibilitzar la ciutadania, i especialment les dones, per tal que cap forma de violència no sigui justificada ni tolerada. S'entén la

“sensibilització” com el conjunt d’accions pedagògiques i comunicatives que tenen per objectiu generar canvis i modificacions a l’imaginari social que permetin avançar cap a l’eradicació de la violència masclista.

2. Detecció

S’entén per “detecció” la posada en funcionament de diferents instruments teòrics i tècnics que permetin identificar i fer visible el problema de la violència masclista, tant si apareix de manera precoç com si es tracta d’una violència cronificada. La detecció permet conèixer les situacions en les quals s’ha d’intervenir per tal d’evitar-ne el desenvolupament i la cronicitat.

3. Atenció

S’entén per “atenció” el conjunt d’accions destinades a una persona per tal que superi tant les situacions d’abús com les conseqüències en els contextos personals, familiars i socials. S’ha de garantir la seguretat i facilitar la informació detallada sobre els recursos i els procediments necessaris per resoldre la situació. Els equips professionals han de facilitar una atenció de qualitat que situï les dones en el centre de l’atenció, per tal de potenciar les seves habilitats personals, i evitar la victimització secundària.

A aquest efecte, s’entén per “victimització secundària” (o revictimització) el maltractament addicional que reben les dones en situacions de violència masclista com a conseqüència directa o indirecta dels dèficits – quantitius i/o qualitius – de les intervencions efectuades pels organismes responsables, així com per les actuacions que no han assolit el nivell de coordinació necessària amb altres agents implicats.

4. Recuperació

S’entén per “recuperació” l’etapa de cicle personal i social on es restableixen els àmbits danyats a causa de les situacions de violència. Aquest procés es du a terme amb l’acompanyament d’una persona o d’un equip professional, i la seva durada es relaciona amb el dany patit, la cronicitat de l’abús i la capacitat de resiliència de cadascuna de les persones afectades.

La “resiliència” és la capacitat de les persones per afrontar amb èxit les situacions desfavorables o de risc, i per adaptar-se i desenvolupar-se positivament davant les circumstàncies adverses.

En relació amb la recuperació, cal esmentar que la “reparació” és el conjunt de mesures preses pels diversos organismes i agents responsables de la intervenció en el marc de la violència masclista (jurídiques, econòmiques, socials, laborals, sanitàries, educatives, etc.) que contribueixen al restabliment dels àmbits danyats per la situació viscuda. En definitiva, la reparació esdevé la manera en què el conjunt d’actors socials contribueixen al procés de recuperació de les dones que han viscut situacions de violència masclista.

També aporta els estàndards de serveis que determinaran els criteris d’actuació que han de ser aplicables a qualsevol intervenció en violència masclista, els quals s’han sistematitzat en tres apartats:

- *En relació amb les persones professionals de la Xarxa (art. 54 i 62 de la Llei, les OAVD formen part de la Xarxa) d’atenció i recuperació integral per a les dones en situació de violència masclista: els paràmetres que han d’orientar i garantir la intervenció professional de tots els serveis que integren la Xarxa giren entorn dels*

coneixements amb els quals cal comptar, les habilitats que cal desplegar i les actituds que cal adoptar.

- *En relació a la intervenció amb dones en situació de violència masclista: la interacció amb dones que estan en situació de violència s'ha d'emmarcar en uns paràmetres d'actuació configurats per les característiques de l'atenció i l'adequació dels espais.*
- *En relació amb la coordinació entre professionals i procediments: els paràmetres que han d'orientar i garantir la coordinació interprofessional a tota la Xarxa parteixen d'un doble objectiu: assegurar la celeritat i la qualitat en el traspàs d'informació entre les persones i els serveis que intervenen en els processos de violència masclista i garantir el principi d'intervenció mínima.*

Integrant tot el que s'ha exposat anteriorment, tenint en compte el marc legal que empara i enquadra la missió de les OAVD, s'han definit uns principis generals d'intervenció comuns per a totes les oficines d'atenció a la víctima del delictes i per a **totes** les víctimes que s'hi adrecin:

- **Principi d'universalitat:** Tota persona que hagi estat, o es consideri, víctima d'un fet delictiu és usuària potencial del servei i pot sol·licitar l'atenció de les oficines.
- **Principi de proximitat:** S'ha de garantir l'accés a les oficines de totes les víctimes, tant pel que fa a la seva ubicació física (proximitat física a partir de la descentralització territorial) com a la identificació del servei (informació a l'abast de tothom, telèfon de referència, informació de les oficines en llocs estratègics). També s'ha de garantir l'accés als serveis comunitaris del territori de referència de les víctimes.
- **Principi d'especialització professional:** Les oficines han de ser ateses per professionals especialitzats/des amb la formació acadèmica i els coneixements adients. Les figures professionals més idònies són les de treballador/a social, educador/a social, psicòleg/oga i jurista.
- **Principi de confidencialitat:** La relació entre els/les usuaris/es i els/les professionals s'emmarca en la reserva de la informació tramesa en les diverses intervencions, sense perjudici de l'obligació del personal per posar en coneixement de l'autoritat judicial els actes delictius dels que tingui informació. D'altra banda, l'atenció es farà en unes condicions ambientals que possibilitin la privacitat i protecció de la víctima.
- **Principi de personalització:** L'organització de l'oficina possibilita que cada usuari/a tingui assignat un/a professional de referència durant tot el procés d'atenció.
- **Principi d'immediatesa:** Les oficines oferiran una resposta coordinada i amb la màxima immediatesa possible tant en casos de valoració de risc com aquells en què és necessari un suport emocional.
- **Principi de coordinació interinstitucional:** Les oficines han de treballar en estreta coordinació i complementarietat amb altres serveis comunitaris, departaments o

entitats de suport a les víctimes, evitant reiteracions en les actuacions a partir de l'establiment de protocols de coordinació i de derivació.

- **Principi d'atenció individualitzada:** La intervenció sempre s'ha de fer amb un total respecte i potenciació de la independència en el procés de presa de decisions de la víctima i, per tant, de valoració del procés de la víctima com una part de la intervenció.

5. Objectius generals i específics

Objectius generals

- i. Oferir una atenció global en el marc del procés judicial
- ii. Garantir el respecte dels drets de les víctimes

Objectius específics

- i. Informar la víctima sobre aquells aspectes propis de l'entorn judicial i del mateix procés judicial i orientar-la.
- ii. Complir el deure d'informar permanentment la víctima sobre la situació processal de l'imputat/da així com sobre l'abast i vigència de les mesures cautelars adoptades.
- iii. Coordinar-se amb tots els agents implicats per tal de garantir, en la mesura possible, la protecció i la seguretat de la víctima
- iv. Oferir i donar suport emocional a la víctima al llarg de tot el procés judicial, especialment en el moment de la celebració de l'acte de judici oral, aportant les eines psicològiques d'enfrontament de situacions estressants per afrontar d'una forma adient l'acte de judici oral.
- v. Proporcionar la informació necessària a la víctima per tal de contextualitzar i integrar el seu rol dins del procés judicial
- vi. Vetllar perquè es garanteixin els drets de les víctimes en el procés judicial, sobretot, en l'acte de judici oral.
- vii. Facilitar el desenvolupament adequat de l'acte de judici oral.
- viii. Potenciar els recursos i habilitats de les persones que han viscut una situació de violència per restablir o aconseguir un benestar emocional

millorant d'aquesta forma la seva qualitat de vida (segons el model teòric resiliènt integrador)

- ix. Afavorir la integració i inclusió social de la víctima a partir del dibuix de la xarxa social (l'entorn més proper, el nucli familiar, el nucli de relacions socials i el suport de la xarxa comunitària) i de les necessitats avaluades.

6. Programes específics (vegeu annex 3, diagrama del circuit general de les OAVD)

6.1. Programa d'intervenció especialitzada en els jutjats de violència sobre la dona

Hi ha tres moments diferenciats d'intervenció específica en la seu dels jutjats de violència sobre la dona:

Abans de la compareixença

S'estableix una cita amb la denunciant mitja hora abans de la compareixença en la seu del jutjat, directament a l'oficina d'atenció a la víctima del delictes, la qual també es durà a terme a les oficines dels mossos d'esquadra en el moment que la citin al jutjat.

En aquest context, el/la referent de l'OAVD pot fer una valoració sobre:

- Si hi ha demanda d'una ordre de protecció
- La gravetat del delictes (visualització de l'atestat)
- Les expectatives de la víctima: què espera de la denúncia.

Alhora que situarà a la víctima dins del procés que ha iniciat: aclariment del que està passant i de què pot passar, per tal de garantir, d'una banda, els seus drets bàsics i de l'altra, proporcionar la informació necessària perquè tingui una visió de la situació judicial més ajustada a la realitat i més coherent.

Poder fer una primera intervenció en aquest moment permet tenir més informació de la víctima i facilitar la possibilitat de continuar-hi intervenint posteriorment.

Tipus d'informació que es facilita:

- Informació bàsica sobre l'ordre de protecció: contingut i tramitació judicial
- Informació sobre:
 - o Possibles conseqüències del procés legal.
 - o Repercussions en l'àmbit penal.
 - o Repercussions en l'àmbit civil.

En tot moment es garanteix la neutralitat de la informació donada. Un cop finalitzada la intervenció s'acompanya la víctima al jutjat corresponent, el qual s'informa de l'atenció realitzada prèviament.

Aquest tipus d'intervenció va dirigida especialment a aquelles víctimes de violència de gènere que:

- o Han sol·licitat una ordre de protecció i/o
- o És la seva primera denúncia i/o
- o Presenten un estat emocional alterat (confusió, manifestacions de plor intenses, agressivitat, etc.).

Durant la compareixença

S'ofereix al jutjat de VIDO el suport professional dels i de les tècnics/ques per facilitar la declaració de les víctimes. S'ha de tenir en compte que la víctima està dins d'un context judicial desconegut i incert. A més a més, ha estat víctima de violència de gènere amb l'afectació emocional i l'alteració del funcionament diari que això comporta.

Per aquest motiu i per facilitar-ne la declaració:

- o L'OAVD és present en la seu dels jutjats, garantint una resposta immediata i propera.
- o Els i les professionals de l'OAVD tenen la qualificació i experiència per desenvolupar la tasca abans esmentada.

Aquest tipus d'intervenció està adreçada a totes les víctimes de violència de gènere que mostrin dificultats per declarar perquè presenten un estat de confusió, bloqueig, agressivitat, manifestacions emocionals intenses, etc.

Després de la compareixença

Es garanteix un espai per la víctima on es pot resituar després de la compareixença, oferint-li un servei complet d'informació i atenció i garantint una coordinació constant tant amb els operadors jurídics com amb els cossos i forces de seguretat, si s'escau. A partir d'ací s'inicia el Programa d'intervenció inicial (vegeu el punt següent).

Aquest tipus d'intervenció està adreçada a totes les víctimes que han prestat abans declaració davant dels jutjats de violència sobre la dona, tant si s'ha establert una mesura de protecció com no. En aquest cas, s'intervé amb la víctima per afavorir-ne l'autoprotecció i/o seguretat en la resta del procediment judicial.

És possible fer una intervenció en qualsevol d'aquests moments sense necessitat d'haver de passar obligatòriament pel moment anterior.

6.2. Programa d'intervenció inicial

El Programa d'intervenció inicial està destinat a aquelles víctimes que tenen un primer contacte amb l'oficina d'atenció a la víctima del delicte, independentment de si hi arriben per derivació judicial, s'ha fet un primer contacte per la imposició d'una mesura judicial o si acudeixen a l'OAVD per iniciativa pròpia. La intervenció inicial té una doble finalitat:

- a) que la víctima conegui les funcions de l'OAVD
- b) que els i les professionals de l'OAVD puguin obtenir informació de la demanda i de les necessitats de la víctima per poder dissenyar un pla d'intervenció integral.

La metodologia que s'utilitza és l'entrevista individualitzada, ja sigui de forma presencial i/o telefònica.

Continguts

- Acollida i valoració

L'objectiu de l'acollida és la presentació de les funcions de l'OAVD d'atenció i d'intervenció, així com les específiques com a punt de coordinació de les ordres de protecció, si s'escau.

Paral·lelament se'n fa una valoració amb l'objectiu doble:

1. Detectar les necessitats de la víctima, que es poden agrupar en els següents eixos:
 - Personals: contenció emocional, atenció psicològica ...
 - Econòmiques: ajudes, vivenda, beques menjador, beques estudis ...

- Judicials: advocat d'ofici, recursos, informació del procés ...
- Socials: derivació a la xarxa de recursos comunitaris, recursos socials i psicològics disponibles ...

2. Fer una primera avaluació dels factors de protecció i de risc davant de possibles noves agressions (vegeu annex 1):

- Història de la violència
- Tipus de violència
- Moments de la violència
- Evolució de la violència
- Factors de risc en l'agressor
- Factors de risc en la víctima
- Factors protectors en la víctima.

- pla de treball inicial (vegeu model en l'annex 2)

A partir de la detecció i avaluació de les necessitats, i d'acord amb la situació de risc i el grau d'afectació, s'elabora un primer pla de treball orientat a la recuperació i l'autoprotecció. Sempre que sigui possible, aquest pla es confecciona conjuntament amb la víctima, cercant el seu paper actiu i responsable.

En aquest pla de treball s'estableixen uns objectius dels quals es deriven un seguit d'actuacions que poden ser de l'àmbit social, psicològic i judicial, amb una temporalitat acotada i determinada i uns terminis de revisió de compliment.

Actuacions segons l'àmbit

Social

- Informació dels recursos: socials, de suport a la família, d'altres administracions.
- Coordinació amb els recursos de la xarxa comunitària:

La coordinació entesa com l'intercanvi i la relació que s'estableix amb professionals d'altres serveis per intervenir amb la víctima de la manera més adequada possible, es pot establir en tres moments diferenciats. El Programa d'intervenció inicial se centra en els dos primers:

- L'obtenció de més informació quan la víctima ve per indicació d'un altre servei
- En el moment de derivar la víctima a un recurs extern
- El seguiment del cas i la disposició de la informació rellevant amb relació al procés terapèutic de la víctima.

- Derivació als recursos de la xarxa comunitària: adreçar la víctima a un altre servei o entitat, havent prèviament valorat la idoneïtat i conveniència d'utilitzar un recurs específic.

Aquesta derivació comporta la realització de les gestions oportunes amb el recurs, així com el traspàs de la informació corresponent.

- Informació de les ajudes econòmiques
 - Real decret 1452/05, de 2 de desembre, on es regula l'ajut econòmic establert a l'art. 27 de la Llei orgànica 1/2004.
 - La legislació laboral i de seguretat social de violència domèstica i de gènere.
 - L'ajut relatiu al Programa de la renda activa d'inserció (RAI)
 - La indemnització: la normativa vigent preveu que les persones que han patit un delictes puguin sol·licitar una indemnització pels danys i perjudicis que han tingut. La indemnització pot consistir en la restitució, la reparació o la indemnització de danys i perjudicis.

Psicològic

- Contenció emocional: ajudar la víctima a sortir de l'estat angoixant i de confusió que presenta com a conseqüència del delictes sofert i de la situació que li ha generat.
- Exploració de l'estat psicològic i personal derivat del delictes, per valorar si cal fer una derivació a un recurs extern i alhora que la víctima assumeixi la necessitat de rebre suport psicològic.
- Intervenció en crisi: fer una intervenció focalitzada amb l'objectiu d'ajudar la persona a sortir de la crisi que presenta, reforçant les seves eines bàsiques de protecció.

Judicial

- Informació i assessorament
 - Drets i deures (regulats al Codi penal i a la Llei d'enjudiciament criminal):
 - Informació envers el torn d'ofici i el dret a assistència jurídica gratuïta
 - El dret a ser informat/da sobre la resolució que posa fi al procediment
 - D'altres vies judicials
 - Dels recursos judicials i denúncies. Contingut de la informació:
 - On denunciar
 - Què pot decidir el jutge o jutgessa davant la denúncia

- Què significa comparèixer en el procés. Avantatges i requisits.
 - Funcions del Ministeri Fiscal en el procés penal
 - Mesures de protecció: donar informació del significat i contingut de l'Ordre de protecció i de les mesures que es poden acordar en l'àmbit penal, civil i social.
-
- o Seguiment de l'execució de les mesures de protecció
 - o Acompanyament durant la compareixença en seu judicial

6.3. Programa de seguiment

A partir del pla de treball inicial i de les actuacions portades a terme en un primer moment de la intervenció, es poden finalitzar les actuacions amb la víctima o bé es pot valorar, segons les necessitats, el consentiment de la víctima i el que regula el marc legal, si cal fer un seguiment dels objectius establerts prèviament i si això comporta noves intervencions.

El Programa de seguiment agrupa tot un seguit de programes d'intervenció més específics (vegeu esquema de continguts a l'annex 4):

- Orientació i atenció judicial (vegeu esquema programa annex 4.1)
- Gestió de mesures de protecció (vegeu esquema programa annex 4.2)
- Acompanyament judicial (vegeu esquema programa annex 4.3)
- Atenció psicològica (vegeu esquema programa annex 4.4)
- Atenció i seguiment social (vegeu esquema programa annex 4.5)
- Pla d'autoprotecció

Aquests programes no són excloents entre si, la intervenció amb la víctima pot comportar l'aplicació d'un o més programes d'intervenció específica.

Cadascun d'aquests programes abasten un conjunt d'accions i actuacions a fer amb la víctima i per a ella.

6.3.1. Programa d'orientació i atenció judicial

Objectiu

Informar i orientar la víctima sobre aquells aspectes propis de l'entorn judicial i del procés judicial.

Continguts

- Orientar, gestionar i sol·licitar, si escau, el permís de residència per raons humanitàries.
- Informar sobre els ajuts econòmics previstos a la Llei 35/95 per a les víctimes de delictes violents i contra la llibertat sexual (aquesta Llei regula les indemnitzacions que assumeix l'Estat quan l'infractor/a és insolvent i la víctima ha patit un delicte violent o contra la llibertat sexual) i tramitar-los. La resolució correspon al Ministeri d'Economia i Hisenda.
- Orientar sobre dret de família: matrimonial, parella de fet, abandonament de família, impagament de pensions etc. i informar-ne.
- Informar de les reclamacions via administrativa.
- Revisar la documentació judicial oficiada, aclarir amb els òrgans judicials corresponents la vigència de les mesures de protecció, el contingut de les interlocutòries o dels fulls del Registre Central, i altres dubtes que puguin sorgir de les diverses causes penals relacionades.
- Actualitzar tota aquella informació d'interès relacionada directament amb la intervenció de les OAVD, principalment la legislativa.

Metodologia

L'atenció es realitza en les entrevistes (telefòniques i/o presencials) a partir de la demanda de la víctima o per l'avaluació prèvia de les necessitats detectades. El tipus d'informació i/o orientació realitzada es recull a la base de dades, tal com s'especifica en el manual de la base.

La temporalitat ve determinada pel contingut de la informació i l'orientació que es facilita i de les gestions a fer, tant indirectes com directes amb la víctima, que siguin necessàries. Un cop finalitzat el procés es pot reobrir en qualsevol moment d'acord amb les necessitats de la víctima o si hi ha algun canvi en el procés judicial.

6.3.2. Programa de gestió de mesures de protecció

Objectius

- Complir el deure d'informar permanentment la víctima sobre la situació processal de l'imputat/da així com sobre l'abast i vigència de les mesures cautelars adoptades. En particular, la víctima ha de ser informada en tot moment de la situació penitenciària de l'agressor (art. 544 de la LECrim i Llei 27/2003).
- Coordinar-se amb tots els agents implicats per garantir, en la mesura possible, la protecció i la seguretat de la víctima.

Continguts

- Tenir coneixement de totes les mesures de protecció que dicten els òrgans judicials, tant les mesures civils, com penals i socials.
- Informar la víctima del significat i abast i vigència de les mesures de protecció imposades i dels drets i deures que comporten.
- Informar la víctima de la situació penitenciària de l'agressor/a, tant si està ingressat/da en un centre penitenciari de Catalunya com de la resta de l'Estat:
 - o Ingrés en el centre penitenciari
 - o Classificació, progressió en qualsevol modalitat de tercer grau de tractament penitenciari (art. 82, art. 83, art. 182, art. 165..)
 - o Regressió a segon grau de tractament
 - o Desclassificació per una nova causa preventiva
 - o Qualsevol tipus de sortida o permís en segon grau de tractament penitenciari
 - o Qualsevol tipus de llibertat: provisional, definitiva, condicional...
 - o Revocació de la llibertat condicional
 - o Trasllat a un centre penitenciari fora de Catalunya
 - o etc.
- Informar el centre penitenciari corresponent de la localització i actuacions realitzades amb la víctima a partir de la comunicació de la sortida, permís o excarceració del penat/da.
- Informar l'òrgan judicial corresponent de la no localització de la víctima quan s'ha dictat una ordre de protecció.
- Sol·licitar a l'òrgan judicial corresponent la liquidació de la mesura de protecció, si no se'n té coneixement.
- Coordinació amb els equips de mesures penals alternatives en aquelles situacions que es detecten de risc cap a la víctima per mobilitzar les actuacions de protecció i autoprotecció que siguin necessàries.
- Coordinació amb els cossos i forces de seguretat en aquelles situacions avaluades de risc (tant pels equips multidisciplinaris dels centres penitenciaris davant d'una excarceració, com pels equips de mesures penals alternatives o bé pels professionals de les OAVD) i que comporten l'activació dels mecanismes de protecció i seguretat cap a la víctima.
- Coordinació amb els equips de justícia juvenil en aquelles situacions que es detecten de risc cap a la víctima per mobilitzar les actuacions de protecció i autoprotecció que siguin necessàries.

- Informació a l'òrgan judicial competent en aquells supòsits en què es té coneixement de l'incompliment d'una mesura de protecció.

Metodologia (vegeu diagrama annex 4.2.1)

Un cop es rep a l'OAVD la mesura de protecció dictada per l'òrgan judicial competent, es registra a la base de dades a l'apartat de dades judicials i es genera la corresponent carta adreçada a la víctima en què se l'informa que l'OAVD té coneixement de la mesura de protecció imposada i que pot adreçar-se a l'oficina perquè en sigui informada i assessorada sobre la mesura i d'altres qüestions sobre les quals vulgui rebre informació.

També es fa un primer contacte telefònic per avaluar les seves necessitats i la situació en què es troba (vegeu Programa d'intervenció inicial o Programa de seguiment).

Si l'agressor/a està ingressat en un centre penitenciari se l'informa de la seva situació penal i penitenciària, cada vegada que des del centre penitenciari trameten un comunicat a l'OAVD que comporti una sortida a l'exterior de l'intern/a (tal com s'explicita en el protocol de coordinació entre les oficines d'atenció a la víctima del delictes i els centres penitenciaris de Catalunya).

Totes les actuacions que es fan en aquest àmbit es registren en la base de dades en l'apartat "Gestió de les mesures de protecció".

La temporalitat ve determinada pel temps de vigència de les mesures de protecció, però no exclou que posteriorment es continuï treballant en altres àmbits establerts en el pla de treball.

6.3.3. Programa d'acompanyament en seu judicial

Objectius

- Oferir i donar suport emocional a la víctima al llarg de tot el procés judicial, especialment en el moment de la celebració de l'acte de judici oral, aportant les eines psicològiques per fer front a les situacions estressants de forma adient durant l'acte de judici oral.
- Proporcionar la informació necessària a la víctima per contextualitzar i integrar el seu rol dins del procés judicial.
- Vetllar perquè es garanteixin els drets de les víctimes en el procés judicial, sobretot, en l'acte de judici oral.

- Facilitar el desenvolupament adequat de l'acte de judici oral.

Metodologia

El Programa s'inicia a demanda de la mateixa víctima, per ofici del jutjat corresponent, per derivació d'un altre servei o recurs o perquè el/la professional de l'OAVD valora adient fer l'acompanyament atenent a les característiques i necessitats de la víctima.

L'atenció ha de ser presencial. Només al principi es pot valorar fer una entrevista telefònica per informar-la del contingut del Programa. Es fan les coordinacions i/o derivacions que siguin necessàries entre els diversos professionals i institucions implicades per dur a terme el Programa.

El Programa té 5 fases. En la primera no hi ha una intervenció directa amb la víctima, el/la professional analitza la demanda; en la segona es fa una entrevista presencial i/o telefònica; en la tercera, les entrevistes són presencials (d'1 a 3) fetes amb antelació a la data fixada per a l'acte de judici oral, si és possible. Altrament es fa unes dues hores abans del judici. També es preveu la visita a les dependències judicials perquè conegui el/la jutge/sa i el/la fiscal. Les entrevistes han de comptar amb el suport d'una presentació de PowerPoint (funcions de cada agent del procés judicial, conceptes clars relatius al procés i l'acte de judici); la quarta fase és l'acompanyament de la víctima a l'acte del judici oral i la cinquena, una entrevista de devolució i el tancament del Programa.

Continguts

En cada fase hi ha uns objectius i/o continguts específics:

Primera fase: anàlisi de la demanda

A partir de la demanda d'aplicació del Programa, el/la professional referent a partir dels següents criteris valora la idoneïtat d'iniciar-lo i la seva prioritització:

- No tenir lletrat/da (en no personar-se com a acusació particular)
- La víctima és especialment vulnerable (menor, major de 65 anys, té una discapacitat física i/o psíquica)
- La víctima no té cap suport extern (ni familiar ni social)
- No hi ha altres serveis o recursos que en facin l'acompanyament
- La víctima presenta una forta afectació i/o té poca autonomia, manca de capacitat per afrontar la situació i pocs recursos personals
- Presència de mitjans de comunicació, ressò mediàtic
- Indicadors d'alt risc: trencaments de condemna, presó provisional, antecedents penals per part de l'agressor/a ...

- A l'entorn de l'encausat/a hi ha indicis de coacció i intimidació
- Primer contacte amb el sistema judicial

Un cop avaluats els criteris, s'inicia el Programa o bé es finalitza, si no és indicat fer-lo.

Segona fase: presentació Programa, exploració necessitats

Objectius

- Explicació del Programa
- Rebaixar l'angoixa i atenuar les pors relacionades amb el judici
- Explorar la demanda de protecció visual en l'acte de judici
- Tramitar les gestions per aconseguir-la

Mesures de protecció visual

- Videoconferència: per qüestions geogràfiques, en judicis d'alt risc, etc. hi ha la possibilitat que la declaració de la víctima pugui fer-se per videoconferència. La declaració i les imatges són vistes per tots els membres de la sala.
- Mampara: protecció visual mitjançant la qual la víctima declara en la mateixa sala, però evitant el contacte visual amb l'acusat. El/la declarant únicament és vista pels membres de la taula judicial.

Tercera fase: fase de preparació al judici

- Informació general sobre diferents supòsits en relació amb la celebració del judici
- Informació relativa als agents implicats en l'acte de judici oral
- Informació relativa al procés
- Revisió expectatives de la víctima
- Aportació de recomanacions pràctiques d'enfrontament i de preparació amb vista a l'acte de judici oral

Quarta fase: acompanyament a l'acte de judici oral

- Preparació de material pel dia del judici
- Acompanyament a les dependències judicials:
 - o Citació amb la víctima en un lloc fora de les dependències judicials uns 30 minuts abans.
 - o En arribar a les dependències judicials, el/la professional acredita la presència de la víctima amb la presentació del DNI a l'agent judicial.

- Informa l'agent judicial del seu paper com a professional de l'OAVD en l'acte del judici oral
 - Vetlla per trobar un espai que preservi la intimitat de la víctima mentre espera per entrar a la sala de vistes i informa l'agent judicial d'on té lloc l'espera
 - Es revisen les tècniques i consignes donades en l'anterior fase
- Moment de la declaració
- El/la professional se situa en el lloc més proper de la víctima, o com a mínim, dins del seu camp visual.
 - El/la professional no ha de fer cap intervenció llevat que la víctima es bloquegi i/o es desbordi emocionalment. En aquest supòsit, i previ consentiment del o de la magistrat/da, pot intervenir-hi oferint suport i contenció a la víctima.
- Sortida de la seu judicial
- Se surt de la sala al més ràpid possible de la sala de vistes. Un cop fora, es fa el comiat i el recordatori d'establir una entrevista quan es faci pública la sentència. Altrament cal fer una entrevista abans.

Cinquena fase: tancament del Programa

Devolució a la víctima del resultat de l'acte de judici oral:

- Contingut de la sentència/interlocutòria
- Compliment de la pena
- Significat dels recursos i del paper dels jutjats d'executòries

6.3.4. Programa d'atenció psicològica

Objectiu

Potenciar els recursos i habilitats de les persones que han viscut una situació de violència per restablir o aconseguir un benestar emocional millorant d'aquesta forma la seva qualitat de vida (segons el model teòric resiliènt integrador)

Metodologia

A nivell general, el Programa té caràcter individual, personalitzat per a cada víctima. L'atenció, principalment, es realitza en persones adultes i que no presenten cap trastorn mental greu.

Si es valora adient un tractament de grup (ja sigui un cop finalitzada la intervenció de l'OAVD, o mentre es duu a terme) se'ls deriva a un recurs o servei especialitzat.

Es distingeixen tres fases. Per a la primera, es preveu un nombre d'1 a 3 sessions (la durada de cadascuna varia de 45 minuts a 1 hora), que poden ser setmanals o quinzenals segons les necessitats i disponibilitat tant de la víctima com del o de la professional. Per a la segona fase, s'estableix un mínim de 5 sessions i fins a un màxim de 12; i per a la tercera, es preveuen d'1 a 3 sessions.

Continguts

En cada fase hi ha uns objectius i continguts específics:

Primera fase: entrevistes exploratòries

Objectius

- Crear un vincle de confiança amb la víctima: establir-hi una aliança terapèutica
- Fer un diagnòstic al més acurat possible de la situació emocional i psíquica de la víctima. S'avalua el següent:
 - o Estil de vinculació afectiva
 - o Sentiments que predominen (culpa, angoixa...)
 - o Recursos personals (nivell de fortalesa del jo)
 - o Estratègies de defensa utilitzades durant el maltractament
 - o Recursos personals i psíquics previs al maltractament
 - o Històries anteriors de violència
 - o Suport emocional extern
 - o Càrregues familiars (fills/es, gent gran, altres, per veure'n l'afectació)
- Valorar si es continua en la segona fase o cal fer una derivació a un recurs especialitzat, segons els criteris que s'esmenten a continuació. Atès que en la segona fase es treballa principalment l'afectació del delictes, s'han de diferenciar els quadres propis de trastorns psiquiàtrics i de personalitat (indicadors de derivació a centres especialitzats) dels sentiments destructius i negatius que pot presentar la víctima davant el fet delictiu (sobre els quals s'intervé). Sentiments com ara:
 - o Por a l'agressor/a o pànic
 - o Fragilitat del jo
 - o Culpa
 - o Confusió
 - o Ambivalència afectiva important
 - o Solitud
 - o Indefensió

- Depressió i/o ansietat
 - Trastorn per estrès posttraumàtic
 - Trastorn per estrès agut
 - Trastorn d'ansietat ...
- Modificar creences negatives, prendre consciència social referent a: estereotips socials i prejudicis; tòpics i mites de la violència; la identitat de gènere i rols tradicionals.

S'ha de tenir especial cura amb els i les menors implicats/des. És positiu que aquests/es tinguin el seu espai terapèutic. S'ha d'analitzar si és millor fer una atenció a tota la família i per tant, cercar el recurs més adient i derivar-los-hi. Si la víctima major d'edat presenta un fort sentiment de negació és recomanable fer una primera intervenció perquè prengui consciència de les necessitats emocionals dels i de les menors i derivar-los més endavant a un recurs especialitzat.

Criteris de derivació i finalització de l'atenció psicològica per part de l'OAVD:

- Presència d'una base psicopatològica: trastorn bipolar, trastorn límit de la personalitat, trastorn d'identitat indiferenciada, depressió major, simptomatologia psicòtica ...
- Presència de trastorns de conducta alimentària
- Addicció a substàncies (alcohol, drogues, fàrmacs ...)
- Problemàtica social molt desestructurada
- Víctimes amb mesura de protecció vigent, però que mantenen la convivència amb l'agressor/a després que l'OAVD hi ha intervingut.

Segona fase: el procés terapèutic

En aquesta fase s'ha de dissenyar una estratègia terapèutica, que inclogui l'apropament a la víctima, el suport emocional i la valoració de pronòstic futur. Per fer-ho s'han de tenir en compte els següents factors:

- Grau d'afectació emocional
- Nivell d'intensitat del trauma
- Història personal de la víctima
- Disponibilitat de recursos i grau de desenvolupament
- Valoració del risc de la seva integritat física i psíquica
- Factors de protecció

L'estratègia terapèutica és doble. D'una banda, hi ha l'establiment d'un pla de treball fet de forma conjunta amb la víctima i de l'altra, el mateix pla d'intervenció del o de la professional (que no sempre ha de coincidir ni compartir-se amb la víctima).

Els objectius que es pretenen assolir en aquesta fase (i sempre segons les necessitats de la víctima i el seu moment personal) són:

- Vincular la víctima en el procés terapèutic (reforçar l'aliança terapèutica establerta a l'inici)
- Identificar i independitzar els diferents processos i moments en els quals es troba la víctima: procés judicial, moment personal, procés de recuperació, perquè se senti protagonista del seu procés vital.
- Disminuir la confusió, ajudar a clarificar la situació viscuda, i iniciar la prioritització o focalització dels aspectes més importants i/o més rellevants per a la víctima i el seu procés. L'assoliment d'aquest objectiu disminueix en gran manera l'ansietat i redueix la intensitat de la simptomatologia. A partir d'aquí, és important que la víctima comenci a elaborar el seu propi discurs.
- Disminuir la culpa, visualitzar la responsabilitat pròpia (desmitificar el sentiment de responsabilitat que la víctima sovint té dels fets delictius).
- Promoure i reforçar els seus recursos personals: la resiliència. Per aconseguir-ho es treballen les següents àrees:
 - o L'acceptació incondicional com a persona, per desenvolupar l'autoestima; la confiança en si mateix i l'autoconcepte positiu, a partir de la participació en les xarxes socials formals i informals sanes.
 - o El sentit de la vida, trobar una raó a la pròpia vida, per transmetre sensació de seguretat, de poder de decisió sobre un/a mateix/a.
 - o Sentit de l'humor, la imaginació i la creativitat, per posar la suficient distància emocional respecte de les situacions difícils i poder-les transformar i integrar.
- Desenvolupar competències, aptituds tècniques i socials per a la resolució de dificultats i conflictes, així com reforçar aquelles capacitats úniques que tota persona té i no valora.
 - o Potenciar els recursos personals i els factors de protecció i suport
 - o Disminuir l'ambivalència afectiva
 - o Iniciar i acompanyar-la en el procés de dol, canvis en el jo i en el projecte vital.
 - o Responsabilitzar-la del paper que ha tingut en la dinàmica de la relació violenta

Tercera fase: alta i finalització

Cal treballar els següents aspectes per a la finalització i desvinculació de la intervenció per part dels i de les professionals de l'OAVD:

- Reforçar la constància i l'esforç en el tractament
- Reforçar el valor i el protagonisme d'haver-hi participat
- Evidenciar i explicitar els canvis observats i la millora del seu estat
- Revisar les creences i distorsions emocionals inicials

Són indicadors de finalització, l'observació dels següents canvis en la víctima:

- Hi ha absència de simptomatologia greu
- Nova visió de la situació viscuda
- Recursos personals enfortits, reforç del propi jo
- Orienta la seva mirada cap al futur, inicia plans
- Hi ha prevenció terciària (futures parelles)
- Sentiment ple d'alliberament

Es deriva la víctima a un servei o recurs de suport psicològic de llarga durada quan la víctima és conscient de tot el que s'ha de treballar .

6.3.5. Programa d'atenció i seguiment social

Objectiu

Afavorir la integració i inclusió social de la víctima a partir del dibuix de la xarxa social pròpia (l'entorn més proper, el nucli familiar, el nucli de relacions socials i el suport de la xarxa comunitària) i de les necessitats avaluades.

Continguts

Explorar, detectar, avaluar, intervenir i derivar (si s'escau) en els àmbits següents:

Salut

- Bàsica (centres d'atenció primària, planificació familiar ...)
- Salut mental
- Drogoaddiccions

Econòmic

- Ajudes per a familiars, infants a càrrec (beques menjador, escolars ...) gent gran (Llei de la dependència ...)
- Discapacitats/des

Laboral: orientació reinserció laboral

- Programes i ajudes per a la inserció laboral
- Aula de recerca intensiva de feina (Departament de Treball)
- Orientació i derivació a l'Oficina de Treball de la Generalitat
- D'altres recursos

Formatiu: orientació i accés a cursos

- Llengua
- Alfabetització
- Cursos específics per a estrangers/es
- Especialització i/o formació per titulacions mínimes

Habitatge: orientació i accés

- Habitatges de protecció oficial
- Renda bàsica d'emancipació gent jove
- Lloguers reduïts
- Habitatges assequibles (obres socials d'entitats bancàries)
- D'altres

Protecció

- Activació del telèfon d'assistència mòbil (sempre que hi hagi una mesura de protecció vigent)
- Accés a estades en pisos d'urgència
- Accés a cases d'acollida

Suport

- Entorn propi
- Família extensa
- Relacions socials (veïns/es, amics/gues, companys/es de treball ...)
- Suport xarxa comunitària
- Activitats de lleure (associacions, entitats, centres cívics,...)

Metodologia

La informació es pot obtenir a partir de les entrevistes (presencials i/o telefòniques) amb la víctima i de les coordinacions amb la xarxa de recursos comunitaris, o dels familiars o persones més properes a la víctima (en cas de menors, o per afectació emocional important o bé per dificultats d'expressió comunicativa, com per exemple, persones immigrants).

Es recull aquesta informació per establir el pla de treball i revisar-lo. Es fa de forma conjunta entre el/la professional de l'OAVD i la víctima, en coordinació amb els i les professionals de la xarxa i sota la supervisió del o de la responsable de l'OAVD.

Les actuacions es registren en la base de dades, tal com s'especifica en el manual de la base.

La temporalitat està determinada pel pla de treball establert atenent a les necessitats de la víctima i els objectius consensuats. Les entrevistes, en un primer moment i fins a la concreció del pla de treball, orientativament han de ser setmanals. Un cop establertes les actuacions es programen les entrevistes segons els objectius i la disponibilitat de la víctima.

Un cop finalitzat el procés, sempre es pot reobrir en qualsevol moment segons la situació i les necessitats de la víctima; bé a demanda pròpia, bé per derivació d'un altre servei o per detecció de l'OAVD.

6.3.6. Pla d'autoprotecció

L'autoprotecció és el conjunt de consignes i actuacions directes donades a la víctima amb l'objectiu de vetllar per la seva integritat física davant d'un perill d'agressió cap a la seva persona. El desenvolupament i la posada en marxa de les actuacions situen la víctima com a agent actiu per protegir-li la vida i reduir el risc de la seva situació, així com el risc de patir noves situacions violentes.

Des d'un punt de vista terapèutic és important que l'autoprotecció respecti les necessitats, l'entorn i les aficions de la víctima en situació de risc, en la mesura possible, atès que en potencien l'autonomia, xarxa social i el desenvolupament de la capacitat de resiliència.

Cal explorar l'estat psicològic de la víctima i també avaluar els indicadors de risc en entrevistes presencials (d'1 a 2) per afrontar la situació i el seguiment continuat del o de la professional referent de la víctima.

Continguts

Prevenició d'una agressió:

1. Informar a veïns/es i amics/gues: implicar-los/les en la protecció perquè puguin avisar els cossos i les forces de seguretat.
2. Evitar rutines horàries:
 - a. Tant a l'entrada com a la sortida del domicili.
 - b. Tant a l'entrada com a la sortida de la feina. Valorar la possibilitat de fer un canvi de torn a la feina o de sucursal.

3. Evitar rutes habituals, alternar itineraris. En la mesura possible fer-les acompanyat/da. Si es fan en solitari, cal mantenir l'atenció durant el trajecte.
4. Evitar llocs poc concorreguts.
5. Evitar llocs que freqüenti l'agressor/a o els seus familiars.
6. Canviar de farmàcia, botigues d'alimentació i benzinera.
7. Establir contrasenya i avís d'ajuda amb els/les que hi conviuen i amb veïns/es.
8. Portar sempre entre els objectes personals un targeta amb el telèfon d'emergència (112, memoritzar-lo), i els noms dels i de les professionals dels diferents serveis.
9. Conèixer situació i ruta per accedir a la comissaria més propera o organisme oficial.
10. No portar cadenes ni penjolls, poden ser armes per a l'agressor/a.
11. Portar sempre la TAM o mòbil amb la bateria carregada sempre.

Consignes per a la víctima

- Assumir que és un procés costós, llarg i esgotador però que estant lluitant per tirar endavant.
- Que de vegades es necessita tenir valor per fugir.
- Que ningú mereix patir violència, que és una greu vulneració dels drets humans.
- Que en aquesta situació el valor de la seva vida està per damunt de qualsevol bé i propietat.
- Que tindrà moments de dubtes i que haurà de recuperar a poc a poc la confiança en si mateix/a, que ha d'esforçar-se a mantenir-se ferm/a per dignitat.

En relació amb els / les fills/filles

Si els o les fills/es són menors de 12 anys han de tenir una targeta o saber els telèfons d'algun familiar o d'un/a professional per avisar-los en cas de perill.

Explicar als i a les fills/es la situació sense dramatismes (sense angoixa, ni irritació), descriure el comportament de l'agressor/a de forma objectiva, intentant raonar, escoltant, no dissimulant el perill i sense posar en dubte l'estimació dels fills/es envers ell/a. Es tracta d'una situació límit de supervivència, per tant no han de donar dades a terceres persones, ni anar-se'n amb l'agressor/a sense avisar-los.

Explicar-los la nova situació i les noves regles, implicar-los que cooperin a casa.

La víctima ha de comunicar al centre escolar la situació, reunir-se amb el/la responsable i també fer un comunicat per escrit.

En relació amb la seva família

No perdre esforços a convèncer la família, poden tenir por, o els desborda la situació, o es poden posar de part de l'agressor/a. S'ha d'acceptar la realitat i examinar els recursos reals i limitar-se a aquests.

És important incorporar dins d'aquests suports reals als i a les professionals implicats/des i referents i recordar que si una persona li ofereix ajuda no vol dir resignació ni submissió.

S'ha d'intentar frenar actituds violentes i venjatives cap a l'agressor/a perquè generen més violència, cronificant l'espiral i augmentant el risc d'agressió.

7. Moments de la intervenció: abans, durant i després del procés judicial

Des de les OAVD s'intervé en diferents moments del procés judicial, fins i tot abans que s'iniciï, amb uns objectius determinats per a cada moment i diferenciats segons la tipologia delictiva i adequats per a cada víctima.

Les actuacions a fer en cada moment ja s'han descrit en l'apartat anterior. Es comença aplicant el Programa d'intervenció inicial en aquelles víctimes que vénen a l'OAVD, per primera vegada o hi són ateses i s'aplica el Programa de seguiment en aquelles víctimes que ja han passat pel Programa.

Els moments d'intervenció són:

MOMENT INTERVENCIÓ	DESCRIPCIÓ	OBJECTIUS	ACTUACIONS ESPECÍFIQUES
Fase judicial no iniciada	La víctima s'adreça a l'oficina per iniciativa pròpia o bé derivada d'un servei, encara no ha interposat una denúncia, o bé ja l'ha interposat però no s'ha iniciat el procés judicial o bé ja han finalitzat les mesures judicials.	Atenció i contenció emocional Facilitar informació procés judicial	Programa d'intervenció inicial
Abans compareixença	Entrevista amb la víctima per detecció i anàlisi de les necessitats i acompanyament a l'acte de compareixença, si s'escau	Valorar risc Detectar necessitats Establir pla de treball.	Programa d'intervenció inicial
Després de la compareixença amb adopció de mesures cautelars	L'òrgan judicial oficia la sentència (per judici ràpid) o la interlocutòria per mesures cautelars. Es contacta amb la víctima a través de carta i/o telèfon.	Valorar risc. Valorar necessitats de la víctima. Establir pla de treball Fer seguiment Coordinar recursos.	1.Programa d'intervenció inicial 2.Programa de seguiment 3.Subprogrames específics
Després de la compareixença sense adopció de mesures cautelars	Es contacta amb la víctima a través de carta i per telèfon.	Derivar Valorar risc Valorar necessitats Establir pla de treball Fer seguiment. Coordinar i derivar	1.Programa d'acollida 2.Programa de seguiment 3.Subprogrames específics que s'escaiguin

		als recursos adients	
Després de la compareixença: <i>arxiu</i>	S'informa la/les víctima/es per telèfon i/o entrevista presencial.	Informar la/es víctima/es.	Programa de seguiment.
Durant: judici	Acompanyament a la víctima en l'acte del Judici oral, a petició d'ella, o per valoració professional, o per demanda de l'òrgan judicial.	Derivar, si s'escau a un altre servei. Preparar la víctima.	Subprogrames específic.
Absolutòries	En els casos de víctimes en seguiment se les informa de la resolució judicial	Acompanyar-la en l'acte. Coordinar els agents implicats Informar de la resolució judicial	Programa de seguiment
Durant l'execució	Durant la vigència de la mesura es manté informada la víctima de l'execució penal.	Derivar a altres serveis Intervenir amb la víctima.	1.Programa de seguiment
		Fer seguiment	2.Subprogrames específics
Finalització	Es comunica a la víctima la finalització de la mesura judicial i segons el pla de treball se'n determina la continuïtat, el seguiment o el tancament del Programa a la base de dades .	Coordinar, derivar, tractar, orientar... per actuar d'acord amb el pla de treball establert . Informar la víctima.	1.Programa de seguiment
		Aplicar pla de treball establert.	2. Subprogrames específics.
		Orientar i/o derivar la víctima	

8. Coordinacions i derivacions: protocols

Una atenció integral implica la intervenció en les diferents àrees avaluades com necessitats i també sobre els factors de risc i de protecció per disminuir la vulnerabilitat de la víctima davant la possible reincidència delictiva. Això comporta que la intervenció es faci en diferents àrees i per tant, hi hagi diferents disciplines i professionals implicats/des. És imprescindible, doncs, establir coordinacions precises per fer efectives les derivacions adequades a les necessitats detectades i al principi d'intervenció mínima. Per aquest motiu, des de les OAVD s'han dissenyat, i/o s'ha participat en el disseny, diferents protocols d'actuació i/o coordinació tant interdepartamentals com intradepartamentals, i entre institucions i entitats del món local.

A continuació es detallen els protocols que actualment són vigents:

Generals

- Protocol de coordinació interna per a la gestió de les mesures de protecció a víctimes amb els centres penitenciaris
- Protocol de coordinació entre les OAVD i els equips de MPA per a la informació i protecció immediata en situacions d'urgència de les víctimes de violència de gènere i/o domèstica.
- Protocol marc per a una intervenció coordinada contra la violència masclista de l'Institut Català de la Dona.
- Acord de derivació al Servei de Teleassistència Mòbil de Creu Roja.
- Acord de derivació al Projecte DUNA amb el Departament de Treball i la Creu Roja.
- Acord de derivació al Programa incorpora amb la Fundació "la Caixa"
- Acord de derivació al Programa Violència Tolerància Zero de "la Caixa".

* Resta pendent d'elaboració el Protocol de coordinació interna per a la gestió de les mesures de protecció a víctimes amb els equips de justícia juvenil.

Territorials

Barcelona

- Protocol d'intervenció de les OAVD en els jutjats de violència sobre la dona de Barcelona.
- Protocol de coordinació de l'OAVD de Barcelona amb la fiscalia coordinadora de violència de Barcelona.
- Acord de derivació amb l'Equip d'Atenció a la Dona de l'Ajuntament de Barcelona al Servei de Teleassistència Mòbil.
- Protocol de coordinació amb el Centre d'Atenció i Informació a la Dona de l'Hospitalet.
- Protocol de coordinació amb el Centre d'Informació i Recursos per a les Dones de Mataró
- Protocol d'actuació contra la violència masclista de l'Ajuntament de Barcelona.
- Protocol marc d'actuacions en casos d'abusos sexuals i altres maltractaments greus a menors impulsat pel Síndic de Greuges de Catalunya.

Girona

- Protocol de coordinació contra els abusos sexuals i altres maltractaments a infants i adolescents a la demarcació de Girona.
- Manual d'estil periodístic.
- Protocol de prevenció de la mutilació genital femenina a la demarcació de Girona.
- Mapa de recursos per a l'atenció de les dones víctimes de violència de les comarques gironines.
- Protocol d'actuació en els casos de violència domèstica i de gènere a la demarcació de Girona.
- Protocol d'actuació contra el maltractament de les persones grans.

Lleida

- Protocol bàsic d'actuacions en abusos sexuals i altres maltractaments de menors a la demarcació de Lleida.
- Protocol d'atenció a les dones en situació de violència masclista al municipi de Lleida.
- Protocol d'intervenció de les OAVD en els jutjats de violència sobre la dona de Lleida.

Tarragona

- Protocol d'actuació i circuit d'intervenció en situacions de violència de gènere de la ciutat de Tarragona.
- Protocol d'atenció en situacions de violència del Consell Comarcal de l'Alt Camp.
- Protocol d'actuació en temes de maltractaments i violència familiar de la ciutat de Reus.
- Protocol d'intervenció de les OAVD en els jutjats de violència sobre la dona de Tarragona.

Terres de l'Ebre

- Circuit de Terres de l'Ebre per a l'abordatge de la violència masclista.
- Protocol bàsic d'actuacions en casos d'abusos sexuals i altre maltractaments a infants i adolescents a les Terres de l'Ebre.

9. Recursos personals i materials

9.1. Recursos personals

Les oficines d' Atenció a la Víctima del Delicte estan formades per equips multidisciplinaris amb formació especialitzada en el camp de la psicologia, el camp social i el jurídic. Les seves funcions són les definides en aquest Programa marc. Aquests equips tenen un/a responsable que a més de coordinar les actuacions pròpies de les OAVD té també l'encàrrec de fer la difusió de les oficines als diferents operadors jurídics (òrgans judicials, Ministeri Fiscal, advocats/des, serveis penitenciaris ...) i operadors socials, així com la representació institucional en els protocols establerts en cada territori.

Els i les professionals disposen de formació especialitzada en victimologia, criminologia i en violència, a més de rebre formació contínua de l'àmbit propi de la seva professió.

Cada equip està sotmès a una supervisió externa que analitza, reflexiona i fomenta el qüestionament positiu envers la seva tasca professional.

Cada OAVD disposa d'un suport administratiu encarregat de les gestions administratives que genera l'activitat de l'equip multidisciplinari, amb un ampli coneixement informàtic i de les bases de dades del Departament.

9.2. Recursos materials

La distribució territorial d'aquests equips és la d'oficina única per cada província, situada a la capital, a excepció de l'oficina de Tortosa, que dóna servei a les 4 comarques que configuren la demarcació de Terres de l'Ebre.

Es preveu, atenent al que disposa el Decret 149/2007, de 10 de juliol, de reestructuració de l'organització territorial del Departament de Justícia, tenir oficines a les gerències i serveis territorials que s'hi relacionen.

La ubicació de les OAVD és en una seu judicial o en dependències molt properes a la seu judicial, fet que facilita l'accés de les víctimes des de les OAVD tant als jutjats de violència sobre la dona corresponents com als d'instrucció o penals. A cada OAVD hi ha espais d'entrevistes adients, que garanteixen la intimitat i l'espai personal.

Per desenvolupar la seva tasca els i les professionals tenen equips informàtics, línies telefòniques, línia de FAX, fotocopiadora multiús, material d'oficina fungible, i també connexió a les bases de dades del Departament relacionades tant amb l'OAVD, com amb els programes amb els/les agressors/es en l'àmbit de l'execució penal.

Les OAVD també tenen material de divulgació, com ara, díptics, el butlletí anual de la Secretaria de Serveis Penitenciaris, Rehabilitació i Justícia Juvenil i estan incloses en el directori de recursos del Protocol marc per a l'eradicació de la violència masclista, liderat per l'Institut Català de les Dones, i altres directoris de recursos destinats a dones víctimes de la violència masclista dels diferents municipis i comarques de Catalunya.

10. Avaluació

L'avaluació està determinada pel compliment de cadascun dels objectius marcats en aquest Programa marc. Amb aquesta finalitat s'han dissenyat diferents criteris d'avaluació i diversos plans d'acció que faciliten la corresponent valoració.

A partir del registre de les actuacions, dades judicials i dades personals de les víctimes ateses per les OAVD en la base de dades pròpia, es poden recollir les dades quantitatives que permetin mesurar l'acompliment dels objectius:

Pel que fa al primer, informar i orientar la víctima sobre aquells aspectes propis de l'entorn judicial i del procés judicial, dins l'apartat "Atencions" hi ha el subapartat d'"informació i assessorament del procés judicial", del qual es poden extreure les dades tant mensuals com anuals, per oficines, nombre de víctimes diferents i nombre d'actuacions fetes.

Respecte al segon i tercer, complir el deure d'informar permanentment la víctima sobre la situació processal de l'imputat/da així com sobre l'abast i vigència de les mesures cautelars adoptades; coordinar-se amb tots els agents implicats per garantir, en la mesura possible, la protecció i la seguretat de la víctima, de l'apartat "Actuacions. Gestió de mesures de protecció" (diferenciat per gestió amb centres penitenciaris, MPA) i de l'apartat "Coordinacions i derivacions" s'extreuen totes aquelles dades que fan referència als objectius explicitats.

L'apartat "Atencions", específicament el subapartat "Acompanyament judicial i estratègies de protecció", permet avaluar els següents objectius:

- Oferir i donar suport emocional a la víctima al llarg de tot el procés judicial, especialment en el moment de la celebració de l'acte de judici oral, aportant les eines psicològiques per afrontar les situacions estressants d'una forma adient en l'acte de judici oral.
- Proporcionar la informació necessària a la víctima per contextualitzar i integrar el seu rol dins del procés judicial
- Vetllar perquè es garanteixin els drets de les víctimes en el procés judicial, sobretot, en l'acte de judici oral.
- Facilitar el desenvolupament adequat de l'acte de judici oral.

Pel que fa al següent objectiu, potenciar els recursos i habilitats de les persones que han viscut una situació de violència per restablir o aconseguir un benestar emocional millorant d'aquesta forma la seva qualitat de vida (segons el model teòric resilient integrador), la base de dades té un apartat dins de les actuacions, "Actuació psicològica", on es recullen les diferents fases del Programa d'atenció psicològica.

I per últim, afavorir la integració i inclusió social de la víctima a partir del dibuix de la pròpia xarxa social (l'entorn més proper, el nucli familiar, el nucli de relacions socials i el suport de la xarxa comunitària) i de les necessitats avaluades. A partir de les actuacions dissenyades a la base, tals com l'atenció social, derivació, coordinació, pla de treball, seguiment i registre se'n pot avaluar l'acompliment.

D'altra banda, anualment la Secretaria de Serveis Penitenciaris, Rehabilitació i Justícia Juvenil edita el *Butlletí de l'Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte* on es recullen els descriptors estadístics que es comparen per anys, des del 2002, i per oficines. Els descriptors són:

- 1) Descriptors generals: nombre d'expedients oberts, altes i baixes (motius d'altes i baixes), persones ateses
- 2) Descriptors sociodemogràfics: persones ateses per gènere, per nacionalitat, per edat i per tipologia delictiva
- 3) Indicadors d'actuacions principals: nombre total d'actuacions i per víctimes ateses.

Per tipus d'actuació:

- a. Primera acollida
 - b. Seguiment
 - c. Actuacions d'informació i assessorament
 - d. Acompanyament a judici
 - e. Intervencions psicològiques
 - f. Informació jurídica bàsica
 - g. Actuacions de coordinació i derivació
 - h. Actuacions de gestió de mesures de protecció
 - i. Actuacions no realitzades per no localització de la víctima
- 4) Dades judicials: nombres de mesures de protecció oficiades, principals mesures de protecció (ordres d'allunyament, no comunicació, presó provisional ...) i nombre de mesures de protecció per partit judicial.

11. Annexos

- Annex 1. Factors de risc i factors de protecció
- Annex 2. Model del pla de treball: inicial i de seguiment
- Annex 3. Diagrama del circuit general de les OAVD
- Annex 4. Esquemes dels programes d'intervenció específics

Annex 1. Factors de risc i factors de protecció

VIOLÈNCIA EN GENERAL			
HISTORIA	TIPUS	MOMENTS	EVOLUCIÓ
<ul style="list-style-type: none"> - Agressions / Violència física i/o sexual a parelles anteriors - Agressions / Violència física i/o sexual els últims 18 mesos - Agressions / Violència física i/o sexual a 3es persones familiars - Agressions / Violència física i/o sexual a 3es persones conegudes - Agressions / Violència física i/o sexual a 3es persones desconegudes - Agressions / Violència física i/o sexual durant l'embaràs - Agressions / Violència física i/o sexual davant dels fills/es - Agressions / Violència física i/o sexual davant de familiars - Agressions / Violència física i/o sexual davant de coneguts/es - Agressions / Violència física i/o sexual davant de desconeguts/es (lloc públic) - Autoagressions / Intents de suïcidi de l'agressor/a - Antecedents policials / judicials per violència o per trencament de mesures de protecció sobre parelles anteriors - Antecedents policials / judicials per violència sobre la parella - Antecedents policials / judicials per trencament de mesures de protecció a la parella 	<ul style="list-style-type: none"> - Agressions verbals habituals durant els últims mesos - Abús emocional greu durant els últims mesos - Amenaces / coaccions directes - Amenaces / coaccions indirectes - Amenaces / coaccions greus i creïbles sobre la seva integritat física - Amenaces / coaccions en llocs públics - Amenaces / coaccions davant les Forces de seguretat i/o l'Administració de justícia - Assejaments i/o persecució - Tinença d'armes - Conductes amb l'objectiu de causar dany greu - Ús d'instruments i/o mitjans lesius en les agressions - Conductes d'agressió per omissió - Conductes de control a la parella: dominació de les discussions, de la relació de parella, sobre l'autonomia i la voluntat de la víctima, sobre la propietat del cos. - Conductes de control de la llibertat de la víctima (detenció il·legal, segrest) - Relacions sexuals forçades. - Violència expressiva: sentiments d'ira, dificultat de control d'impulsos amb posteriors sentiments de penediment - Violència instrumental: planificada sense sentiments posteriors de penediment 	<ul style="list-style-type: none"> - Coincidència de la violència amb moments determinats <ul style="list-style-type: none"> - Esdeveniments vitals d'estrès - Problemes econòmics - Causes relacionades amb els fills/es - Problemes amb les tasques domèstiques - Intenció de la víctima d'abandonar la parella - Gelosia / Sentiments de possessió - Dependència emocional amb la parella - Consum d'alcohol i/o drogues per part de l'agressor/a - Coincidència de la violència amb les amenaces / coaccions expressades 	<ul style="list-style-type: none"> - Escalada de la freqüència de la violència - Escalada de la intensitat de la violència - Escalada en la tipologia de la violència

FACTORS RISC AGRESSOR/A			
MACROSISTEMA (socials)	EXOSISTEMA (comunitaris)	MICROSISTEMA (grupals, parella)	ONTOGÈNICS (biogràfics)
<ul style="list-style-type: none"> - Cultura - Valors socials - Creences socials - Ideologia social 	<ul style="list-style-type: none"> - Nivell educatiu - Treball (sense feina estable, a l'atur) - Temps lliure - Ingressos econòmics - Estrès laboral / vital - Antecedents policials / judicials - Antecedents penitenciaris (conducta penitenciària: expedients disciplinaris, incompliments, motivació per al canvi, tractaments específics,...) - Edat - Lloc de residència (conflictitat i perillositat) - Grup d'iguals (imitació, reforçament positiu de les conductes agressives,...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Víctima infantil d'abusos o testimoni de maltractaments a la infància - Maltractaments a animals a la infància - Nivell de satisfacció amb la parella - Historia de violència en la parella - Tipus de violència en la parella - Moments de la violència en la parella - Evolució de la violència en la parella 	<ul style="list-style-type: none"> - Mecanismes de defensa davant la violència: minimització, justificació, negació... - Atribució externa de la responsabilitat. - Culpabilització a la víctima - Culpabilització a terceres persones que influeixen a la víctima. - Odi/hostilitat - Distorsions cognitives respecte a l'ús de la violència - Distorsions cognitives respecte al gènere i als rols - Distorsions cognitives respecte a la família - Abús/ consum de drogues i alcohol - Deliris celotípics derivats del consum d'alcohol. - Celotípia - Presència de psicopatologia o trastorn psicològic - Presència de trastorn de la personalitat - Dependència emocional. - Fantasies de reconciliació com a solució - Nivell d'empatia - Grau de penediment - Baixa autoestima - Falta d'habilitats d'afrontament, de comunicació i socials

FACTORS DE RISC VÍCTIMA			
MACROSISTEMA (socials)	EXOSISTEMA (comunitaris)	MICROSISTEMA (grupals, parella)	ONTOGÈNICS (biogràfics)
<ul style="list-style-type: none"> - Cultura - Valors socials - Creences socials - Ideologia social 	<ul style="list-style-type: none"> - Nivell educatiu - Treball i temps lliure - Treball: tipus i lloc - Vivenda: tipus i lloc - Ingressos econòmics - Ajuts socials - Nivell d'aïllament social - Edat 	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacció amb la parella - Separació/intenció de separació de la parella - Fills/es i nombre de fills/es - Càrregues familiars - Història de violència en la parella - Tipus de violència en la parella - Moments de la violència en la parella - Evolució de la violència en la parella - Convivència amb l'agressor/a 	<ul style="list-style-type: none"> - Estat de salut físic (vulnerabilitat) - Estat de salut psicològic - Abús/ consum de drogues i alcohol - Depressió - Por - Embaràs - Actituds disculpatòries de la violència: minimització, justificació, negació... - Autoculpabilització - Nivell de consciència del risc - Sentiment de seguretat - Col·laboració en el procés judicial penal - Compliment de les ordres de protecció

Factors de protecció

Factors de protecció intrínsecs (l'absència del factor de risc és un factor de protecció)

- Habilitats personals, psicosocials i socials
- Absència de simptomatologia greu
- Consciència de risc
- Sentiment de seguretat
- Pla d'autoprotecció
- Pla de fugida
- Pla de seguretat
- Prevenció terciària

Factors de protecció extrínsecs

- Suport social: persones implicades en la protecció (familiars, amics/gues, veïns/es ...) i recursos socials implicats (salut, salut mental, serveis socials, recursos d'atenció a la víctima...)
- Protecció dels cossos i forces de seguretat
- Disposició del TAM

Annex 2. Model del pla de treball: inicial i de seguiment

COGNOM, NOM:

NECESSITATS	ACTUACIONS	ÀMBIT	TEMPORALITAT	REVISIÓ

Necessitats: demandes de la víctima i àrees en les quals cal fer algun tipus d'intervenció.

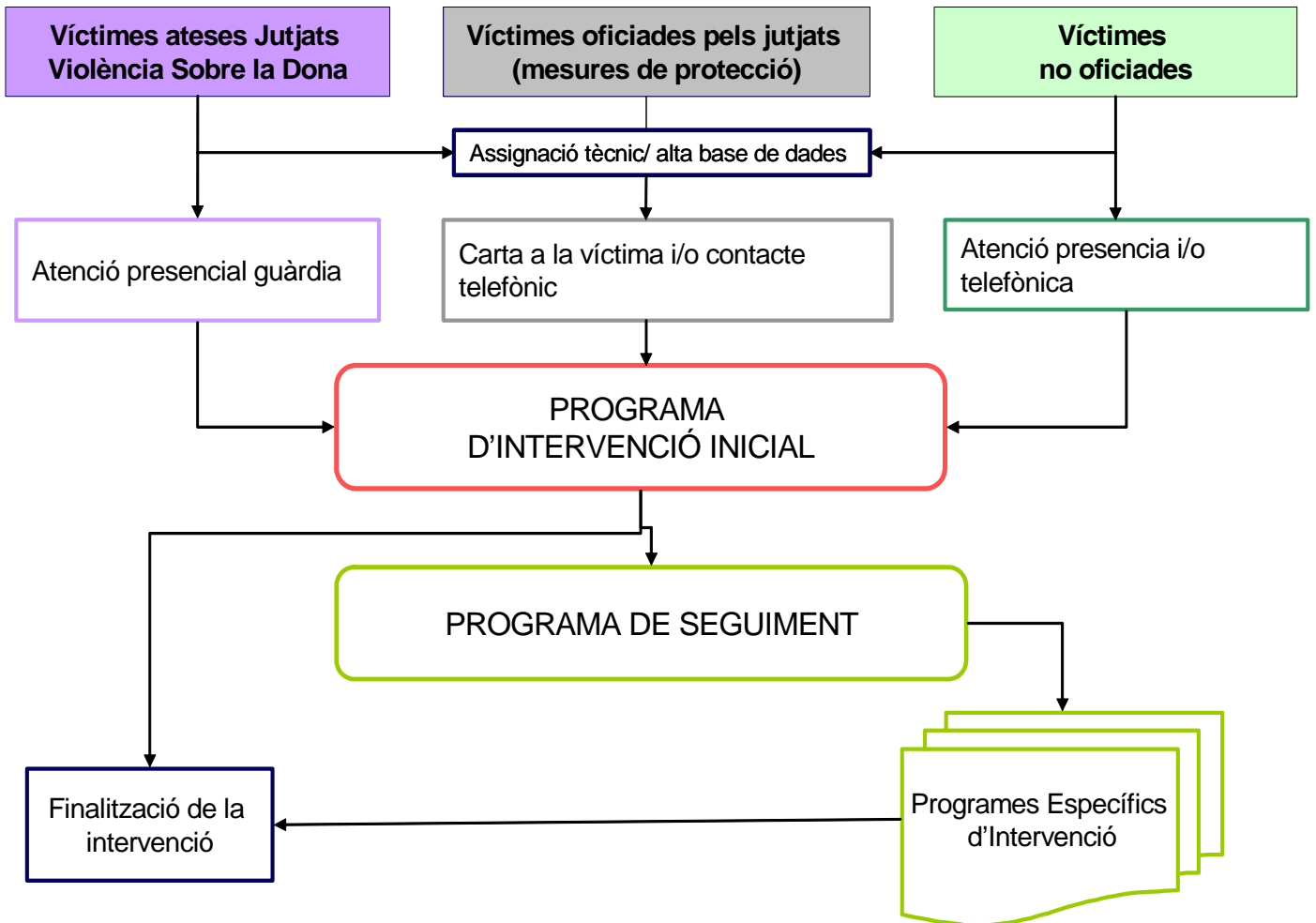
Actuacions: gestions que els i les professionals de l'Oficina o la mateixa víctima han de fer (coordinacions, derivacions)

Àmbit: des de quin àmbit s'intervé: psicològic, social, judicial ...

Temporalitat: previsió del temps per fer l'actuació i durada.

Revisió: de les actuacions de què calgui fer un seguiment

Annex 3. Diagrama circuit general de les oficines d'atenció a la víctima del delict



Annex 4. Esquema dels programes d'intervenció específics

- Annex 4.1. Esquema Programa d'orientació i atenció judicial
- Annex 4.2. Esquema Programa de gestió de mesures de protecció
- Annex 4.2.1. Diagrama Programa de gestió de mesures de protecció en centres penitenciaris
- Annex 4.3. Esquema Programa d'acompanyament en seu judicial
- Annex 4.4. Esquema Programa d'atenció psicològica
- Annex 4.5 esquema Programa d'atenció i seguiment social

ESQUEMA PROGRAMES D'INTERVENCIÓ ESPECÍFICS

PROGRAMA DE SEGUIMENT

PROGRAMA
D'ORIENTACIÓ I
ATENCIÓ JUDICIAL

PROGRAMA DE
GESTIÓ DE MESURES
DE PROTECCIÓ

PROGRAMA
D'ACOMPANYAMENT
EN SEU JUDICIAL

PROGRAMA
D'ATENCIÓ
PSICOLÒGICA

PROGRAMA
D'ATENCIÓ I
SEGUIMENT
SOCIAL

ESQUEMA PROGRAMES D'INTERVENCIÓ ESPECÍFICS

PROGRAMA DE SEGUIMENT

PROGRAMA D'ORIENTACIÓ I ATENCIÓ JUDICIAL

PROGRAMA DE GESTIÓ DE MESURES DE PROTECCIÓ

PROGRAMA D'ACOMPANYAMENT EN SEU JUDICIAL

PROGRAMA D'ATENCIÓ PSICOLÒGICA

PROGRAMA D'ATENCIÓ I SEGUIMENT SOCIAL

OBJECTIUS

Informar i orientar sobre l'entorn i el procés judicial.

CONTINGUT

- Orientar, gestionar, sol·licitar el permís de residència.
- Informar, tramitar ajuts econòmics.
- Orientar, informar dret de família.
- Informar reclamacions via administrativa,
- Revisar documentació judicial oficiada.

METODOLOGIA

- Lectura i valoració de la documentació que arriba a l' OAVD.
- Coordinació amb els jutjats.
- Resum de documents rellevants.
- Entrevistes.
- Registre d' actuacions a la BD.

TEMPORALITAT

Es determina segons la gestió o actuació concreta .

ESQUEMA PROGRAMES D'INTERVENCIÓ ESPECÍFICS

PROGRAMA DE SEGUIMENT

PROGRAMA D'ORIENTACIÓ I ATENCIÓ JUDICIAL

PROGRAMA DE GESTIÓ DE MESURES DE PROTECCIÓ

PROGRAMA D'ACOMPANYAMENT EN SEU JUDICIAL

PROGRAMA D'ATENCIÓ PSICOLÒGICA

PROGRAMA D'ATENCIÓ I SEGUIMENT SOCIAL

OBJECTIUS

- Informar la víctima sobre la situació processal, abast, vigència i situació penitenciària de l'agressor/a.
- Coordinar tots els agents implicats en el cas.

CONTINGUT

- Informar la víctima.
- Informar/coordinar/comunicar al CP, jutjats, cossos de seguretat, JUJU... (aplicació Protocol CP -OAVD i MPA - OAVD)

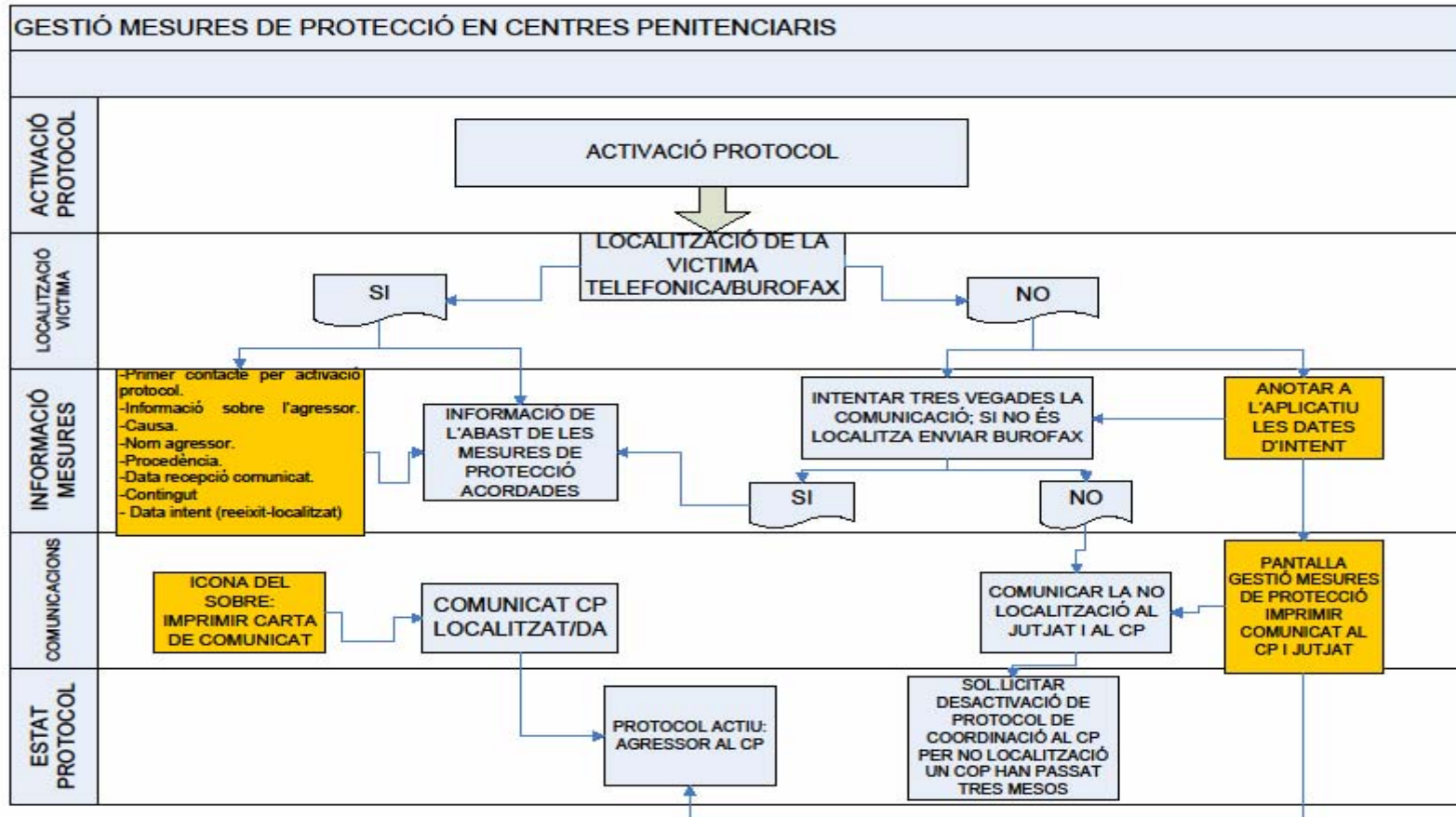
METODOLOGIA

- Registre a la BD de l'MP i tramesa de carta.
- Contacte telefònic: avaluació de necessitats i pla de treball (Programa d'intervenció inicial o de seguiment).

TEMPORALITAT

Durant la vigència de les mesures de protecció

DIAGRAMA PROGRAMA GESTIÓ MESURES PROTECCIÓ EN CENTRES PENITENCIARIS



ESQUEMA PROGRAMES D'INTERVENCIÓ ESPECÍFICS

PROGRAMA DE SEGUIMENT

PROGRAMA D'ORIENTACIÓ I ATENCIÓ JUDICIAL

PROGRAMA DE GESTIÓ DE MESURES DE PROTECCIÓ

PROGRAMA D'ACOMPANYAMENT EN SEU JUDICIAL

PROGRAMA D'ATENCIÓ PSICOLÒGICA

PROGRAMA D'ATENCIÓ I SEGUIMENT SOCIAL

OBJECTIUS

- Oferir i donar suport emocional a la víctima especialment en la celebració de l'acte judicial
- Aportar a la víctima la informació necessària per contextualitzar i integrar el seu rol dins del procés judicial.
- Vetllar per garantir els drets de les víctimes en aquests actes.
- Facilitar el desenvolupament de l'acte de judici oral

CONTINGUT

- **1a fase:** Anàlisi de la demanda.
- **2a fase:** Presentació del Programa i exploració necessitats.
- **3a fase:** Preparació al judici/acte judicial.
- **4a fase:** Acompanyament a judici/acte judicial
- **5a fase:** Tancament del Programa

METODOLOGIA

- Es pot iniciar: a demanda de víctima, per ofici del jutjat corresponent, per derivació d'un altre servei i a instàncies del tècnic/a de l'Oficina.
- L'atenció és presencial: inicialment pot ser telefònica. Es fan les coordinacions i/o derivacions necessàries entre professionals.
- 1a fase no hi ha intervenció directa amb la víctima.
- 2a, es fa una entrevista presencial i/o telefònica.
- 3a, les entrevistes són presencials (d'1 a 3). Es visiten les dependències judicials i/o compten amb el suport d'una presentació de PowerPoint. Possibilitat que conegui al/la jutge/sa i al/la Fiscal.
- 4a, l'acte d'acompanyament a judici/acte judicial.
- En la 5a, 1 entrevista devolutiva i avaluació, per part de víctima, de l'atenció rebuda.

TEMPORALITAT

Segons la disponibilitat de la víctima i del o de la professional, les entrevistes i coordinacions es distribueixen en l'interval de temps que hi ha entre la data que es determina l'acompanyament a l'acte judicial i la data d'aquest, amb un màxim de 6 trobades/entrevistes.

ESQUEMA PROGRAMES D'INTERVENCIÓ ESPECÍFICS

PROGRAMA DE SEGUIMENT

PROGRAMA D'ORIENTACIÓ I ATENCIÓ JUDICIAL

PROGRAMA DE GESTIÓ DE MESURES DE PROTECCIÓ

PROGRAMA D'ACOMPANYAMENT EN SEU JUDICIAL

PROGRAMA D'ATENCIÓ PSICOLÒGICA

PROGRAMA D'ATENCIÓ I SEGUIMENT SOCIAL

OBJECTIUS

- Potenciar els recursos i habilitats de les persones que han viscut una situació violenta.
- Restablir el benestar emocional (Model teòric resiliènt integrador).

CONTINGUT

- Diagnòstic de la situació emocional i psíquica de la víctima.
- Vincular la víctima en el procés terapèutic.
- Promoure i reforçar els recursos personals de la víctima. La resiliència.

METODOLOGIA

Tres fases:
1.- Entrevistes exploratòries
2.- Procés terapèutic
3.- Alta i finalització

Derivació de les víctimes, si s'escau.

TEMPORALITAT

Màxim 18 sessions d'entre 45m i 1h.

ESQUEMA PROGRAMES D'INTERVENCIÓ ESPECÍFICS

PROGRAMA DE SEGUIMENT

PROGRAMA D'ORIENTACIÓ I ATENCIÓ JUDICIAL

PROGRAMA DE GESTIÓ DE MESURES DE PROTECCIÓ

PROGRAMA D'ACOMPANYAMENT EN SEU JUDICIAL

PROGRAMA D'ATENCIÓ PSICOLÒGICA

PROGRAMA D'ATENCIÓ I SEGUIMENT SOCIAL

OBJECTIUS

Afavorir la integració i inclusió social a partir de la pròpia xarxa social de la víctima i de les necessitats avaluades

CONTINGUT

- Salut: bàsica, mental i addiccions
- Econòmic
- Laboral
- Formatiu
- Habitatge
- Protecció (TAM, pisos urgència, cases acollida,...)
- Suport: entorn propi, social, xarxa, lleure

METODOLOGIA

- Entrevistes presencials i/o telefòniques
- Coordinacions amb xarxa
- Registre a la BD de les actuacions.
- Treball conjunt professional, víctima i xarxa sota la supervisió del/la responsable de l'OAVD

TEMPORALITAT

En funció del pla de treball.
Mínim tres entrevistes presencials o telefòniques
Màxim sis mesos