

Tema 38. Oficina d'atenció a la víctima del delictes: principis d'intervenció i instruments d'avaluació. Programa d'intervenció: Programa d'intervenció inicial, 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, Pla d'autoprotecció i Programa d'intervenció en els jutjats de violència sobre la dona

Esquema

- I. Oficina d'atenció a la víctima del delictes: principis d'intervenció i instruments d'avaluació
 1. Punt de coordinació de les ordres de protecció en violència domèstica i de gènere: Llei 27/2003, de protecció de les víctimes de violència domèstica. L'Estatut de la víctima del delictes
 2. Principis generals d'intervenció
 3. Instruments d'avaluació
 - 3.1. Instrument d'avaluació de necessitats de les víctimes
 - 3.2. Instrument de valoració del risc
- II. Programes d'intervenció:
 1. Programa d'intervenció inicial
 2. Programa de seguiment
 - 2.1. Programa d'orientació i atenció judicial.
 - 2.2. Programa de gestió de mesures de protecció
 - 2.3. Programa d'acompanyament en seu judicial
 - 2.4. Programa d'atenció psicològica
 - 2.5. Programa d'atenció i seguiment social
 - 2.6. Pla d'autoprotecció
 3. Programa d'intervenció en els jutjats de violència sobre la dona

I. Oficina d'atenció a la víctima del delictes: principis d'intervenció i instruments d'avaluació

El Departament de Justícia crea l'any 1996 les oficines d'atenció a la víctima del delictes (d'ara endavant, OAVD) amb la finalitat d'oferir una atenció personalitzada i d'observar el procés penal com un tot que, des d'un model de justícia restaurativa, tingui en compte els dos protagonistes del procés: l'agressor i la víctima.

Des de les reformes legislatives en matèria de mesures judicials de protecció a les víctimes (Llei 27/2003, de 31 de juliol; Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre) les OAVD són el *punt de coordinació* de les mesures de protecció que dicten els òrgans judicials per a totes les víctimes que resideixen a Catalunya.

A més, l'entrada en vigor de l'Estatut de la víctima del delictes (Llei 4/2015, de 27 d'abril) i el posterior desplegament a través del Reial Decret 1109/2015, de 11 de

desembre, pel qual es desplega la Llei de l'Estatut de la víctima del delictes i es regulen les oficines d'assistència a les víctimes del delictes, atorga un paper eminentment protagonista a les OAVD pel que fa a la gestió de la informació i la garantia de drets de totes les víctimes de tots els delictes.

Així, les OAVD són el punt referencial d'informació, orientació, suport, atenció i derivació als recursos especialitzats de totes aquelles persones que són víctimes d'un delictes tant si tenen adoptada una mesura judicial de protecció com si no.

En concret, les OAVD atenen gratuïtament les demandes dels ciutadans víctimes de delictes: ofereixen la informació que necessitin i faciliten a la víctima l'accés als ajuts, als serveis especialitzats i als mitjans de seguretat per garantir-ne el procés de recuperació. També aporten el suport i la contenció emocional necessàries en la situació de crisi, faciliten l'accessibilitat de les víctimes al sistema judicial i realitzen el seguiment de les actuacions judicials.

Els *objectius* generals de les OAVD són:

- Oferir una *atenció integral* a totes les víctimes de qualsevol delictes
- Garantir el respecte dels drets de les víctimes

L'atenció integral comporta:

- Donar atenció a totes les persones amb independència de l'edat, del sexe o de la nacionalitat i de si hi ha una denúncia i/o un procés penal obert o no.
- Donar atenció amb independència del delictes: delictes de violència (física, psicològica, sexual) en l'àmbit familiar i fora d'aquest àmbit, robatoris, robatoris amb força o qualsevol altre tipus delictiu.
- Donar atenció personal i telefònica de forma gratuïta
- Donar atenció en tres àmbits diferenciats: social, psicològic i judicial.

1. *Punt de coordinació de les ordres de protecció en violència domèstica i de gènere: Llei 27/2003, de protecció de les víctimes de violència domèstica. L'Estatut de la víctima del delictes*

La Llei 27/2003, de 31 de juliol, reguladora de l'ordre de protecció de les víctimes de la violència domèstica, dissenya un procediment especialment senzill i accessible a les víctimes de la violència domèstica, de manera que tant aquestes com els seus representants legals o bé les persones del seu entorn familiar més immediat puguin sol·licitar l'ordre de protecció sense formalismes tècnics, i obtenir-la de forma ràpida.

Introdueix l'ordre de protecció com un nou instrument jurídic de protecció integral de la víctima, amb la possibilitat d'incloure mesures de caràcter penal, civil i social i amb el mandat exprés de coordinació entre les diferents instàncies de l'Administració pública, així com d'activació de tots els seus mecanismes de protecció.

D'altre banda, el Protocol per a la implementació de l'ordre de protecció de les víctimes de violència domèstica, elaborat per la Comissió de Seguiment de la implantació de

l'ordre de protecció de les víctimes de violència domèstica prevista en la Llei, disposa que cada comunitat autònoma pot dissenyar un sistema integrat de coordinació administrativa, i ha d'establir un punt de coordinació per rebre les ordres de protecció des del jutjat de guàrdia i assignar l'assistència i protecció social adequades a les necessitats de la víctima. Per tal de donar compliment a aquest manament legal, i en l'àmbit de les seves competències, el Govern de la Generalitat de Catalunya va disposar l'acord següent:

Acord de Govern de la Generalitat de 21 d'octubre de 2003 (Resolució JUI 3338/2003, de 30 d'octubre): disposa que les oficines d'atenció a la víctima del delictes del Departament de Justícia es constitueixen com a punts de coordinació de les ordres de protecció de les víctimes de violència domèstica. Aquest acord permet crear, a més, un nou esquema de coordinació entre les diferents institucions implicades en la protecció de les víctimes de violència domèstica i la prevenció d'aquest tipus de delictes, que faci més eficaç l'actuació dels diversos agents implicats.

La *Llei 4/2015, de l'Estatut de la víctima del delictes*, incorpora canvis significatius, com són l'ampliació dels drets a conèixer la situació dels ofensors i fins i tot a participar en una part de l'execució penal, també a víctimes d'altres delictes i sense tenir en compte si tenen ordre de protecció o no.

2. Principis generals d'intervenció

Les oficines d'atenció a la víctima del delictes es regeixen pels principis d'intervenció següents:

Principi d'universalitat: qualsevol persona que hagi estat o que es consideri víctima d'un fet delictiu és potencial usuària del servei i pot sol·licitar l'atenció de les OAVD.

Principi de proximitat: s'ha de garantir l'accés a les OAVD de totes les víctimes, tant per la seva ubicació física (a partir de la descentralització territorial) com per la identificació del servei (informació a l'abast de tothom, telèfon de referència, informació de les OAVD 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 OAVD han de ser ateses per professionals especialitzats, amb la formació acadèmica i els coneixements adients. Les figures professionals més idònies són aquelles formades en l'àmbit del treball social, l'educació social, la psicologia i el dret.

Principi de confidencialitat: la relació entre les persones usuàries i els professionals s'emmarca en la reserva de la informació transmesa en les diferents intervencions, sense perjudici de l'obligació del professional de posar en coneixement de l'autoritat judicial els fets delictius dels quals tingui informació. D'altra banda, l'atenció s'ha de dur a terme en unes condicions ambientals que possibilitin la privacitat i protecció de la víctima.

Principi de personalització: l'organització de les OAVD ha de possibilitar que cada persona usuària tingui assignat un professional de referència durant tot el procés d'atenció.

Principi d'immediatesa: les OAVD ofereixen una resposta coordinada i amb la màxima celeritat possible tant en els casos en què s'hagi valorat un risc com en els que és necessari un suport emocional.

Principi de coordinació interinstitucional: les OAVD han de treballar en estreta col·laboració i de forma complementària amb els altres serveis comunitaris, departaments o entitats de suport a les víctimes, i evitar les reiteracions en les actuacions a partir de la posada en marxa de protocols de coordinació i derivació.

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

3. Instruments d'avaluació

Per tal de dur a terme l'encàrrec de les OAVD a Catalunya s'han dissenyat instruments d'avaluació i valoració adequats que permeten establir criteris professionals consensuats i compartits per tal de poder dur a terme la tasca de manera adequada.

3.1. Instrument d'avaluació de necessitats de les víctimes

L'any 2015 es va constituir un grup de treball format per professionals de totes les OAVD de Catalunya amb l'objectiu de dissenyar un instrument que permetés fer l'avaluació de les necessitats de les víctimes ateses. Com a resultat d'aquest grup de treball l'abril de 2016 el CEJFE publica l'*Instrument d'avaluació de les necessitats de les víctimes de violència en l'àmbit familiar*. Fruit d'aquest treball, s'ha pogut dissenyar l'instrument per utilitzar, inicialment, amb víctimes d'aquesta tipologia delictiva, tanmateix l'objectiu és poder fer-ne adaptacions per fer-lo extensiu a qualsevol tipus de victimització.

Aquest instrument és una eina de treball intern que han d'aplicar els professionals de les OAVD i a partir de la qual es defineix el Pla de treball que s'ha de dur a terme amb cada una de les víctimes segons les necessitats detectades i la situació de risc identificada. Ha de permetre als professionals de les OAVD detectar els casos de més complexitat i establir-hi diferents nivells de seguiment.

Serveix per identificar les àrees en què la víctima és més vulnerable i, per tant, on cal incidir més i, d'altra banda, ajuda a definir la intensitat i la freqüència del seguiment que el professional ha de fer. Aquest instrument ha estat concebut com una eina dinàmica que s'haurà de revisar en funció de l'evolució de la realitat i de la situació de la víctima en cada moment i que, per tant, anirà modulant la intervenció que ha de realitzar el professional.

Ha de servir per orientar el professional en l'exploració de la informació, ja que permet identificar els aspectes que convé treballar amb la víctima de manera prioritària. Aquesta identificació ha d'ajudar a definir les característiques, les necessitats, les potencialitats i el grau de vulnerabilitat, fortaleces o necessitats de protecció de la víctima.

Les àrees que es tenen en compte en el moment de fer l'avaluació són les següents:

1. L'existència de mesures de protecció
2. La gravetat dels fets
3. La vulnerabilitat de la víctima
4. Les característiques de la persona agressora, i com incideixen en la vulnerabilitat de la víctima
5. La relació existent entre la persona agressora i la víctima, en la mesura que pot afectar la situació de fragilitat de la víctima

L'eina pretén facilitar l'organització i sistematització de la feina, alhora que produeix un consens professional en els models d'intervenció, amb criteris compartits i definint els mateixos eixos d'exploració i intervenció per a totes les víctimes. Així doncs, els indicadors que cal avaluar queden recollits i actualitzats en la base de dades, que dona informació vàlida als equips respecte de:

- Les àrees en què s'ha d'intervenir amb la víctima.
- La informació que el professional desconeix i que podria indicar que cal continuar explorant.
- El tipus de seguiment (més o menys intensiu) que s'ha de fer en funció de la situació global de la víctima.

3.2. Instrument de valoració del risc

Protocol de valoració del risc de violència contra la dona per part de la seva parella o exparella (Protocol RVD-BCN). En aquests darrers anys, els professionals de l'Àrea de Reparació i Atenció a la Víctima del Departament de Justícia van participar en la creació d'un instrument d'avaluació del risc de patir violència en l'àmbit de la parella. Es tracta d'una eina, creada l'any 2011, validada, emprada i reconeguda per diferents actors que intervenen amb les víctimes de violència de gènere.

El Protocol RVD-BCN ha estat sotmès a un procés de validació científica que es va iniciar el mes de febrer de 2010 i va finalitzar el juny de 2011. Aquest procés de validació ha estat dirigit pel Grup d'Estudis Avançats en Violència (GEAV) de la Universitat de Barcelona i hi han participat professionals i serveis de tots els àmbits implicats: justícia, sanitat, serveis socials i cossos policials (Mossos d'Esquadra i Guàrdia Urbana).

És la eina utilitzada per bona part dels professionals que treballen a Catalunya amb violència vers les dones i també pels tècnics de les oficines d'atenció a la víctima del delictes per objectivar el nivell de risc per a les víctimes de violència exercida per la seva parella o exparella.

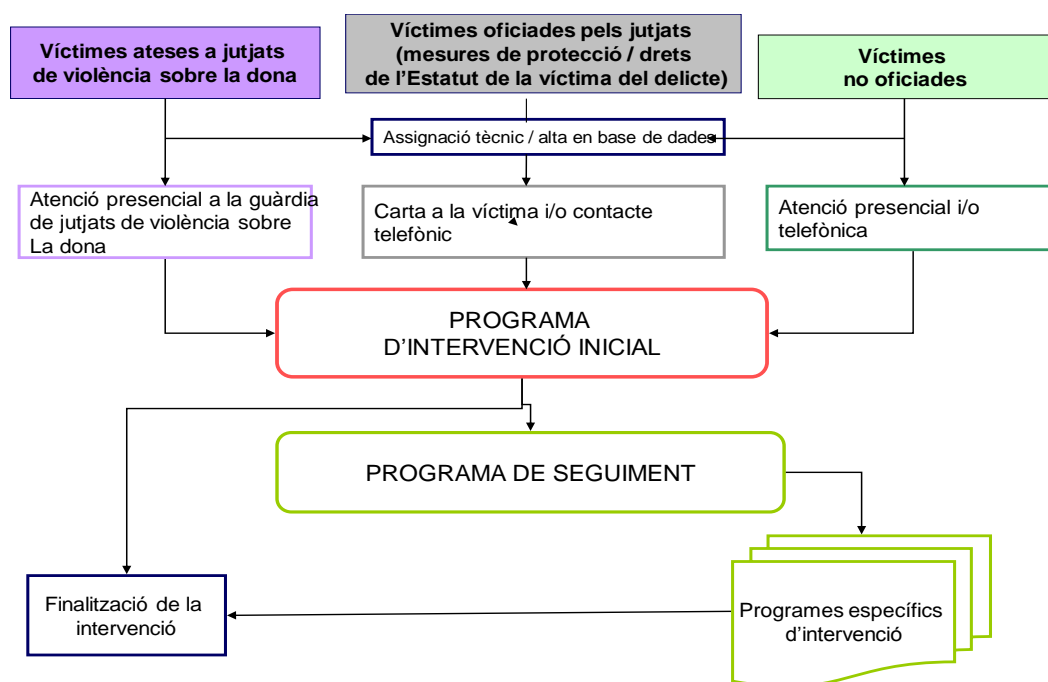
II. Programes d'intervenció

L'accés de les persones usuàries a les oficines d'atenció a la víctima del delictes pot ser divers:

- Víctimes ateses als jutjats especialitzats de violència sobre la dona
- Víctimes oficiades pels òrgans judicials per mesures de protecció o bé per fer oferiment o exercici dels drets que reconeix l'Estatut de la víctima
- Víctimes que es presenten de manera espontània o derivades d'altres agents socials

En qualsevol cas, sigui quina sigui la via d'accés de la víctima a l'OAVD el procés d'intervenció que es posa en marxa segueix el mateix procediment, mirant de fer una atenció personalitzada i sempre ajustant el programa o els programes a les necessitats de les víctimes i el mandat judicial que pugui haver-hi, i sempre comptant amb la voluntarietat i el protagonisme absolut de la persona perjudicada en la presa de decisions.

DIAGRAMA DEL CIRCUIT GENERAL DE LES OAVD



1. Programa d'intervenció inicial

El Programa d'intervenció inicial va destinat a les víctimes que tenen un primer contacte amb l'OAVD independentment de si hi arriben per derivació judicial, de si 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:

- Que la víctima conegui les funcions de l'OAVD
- 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.

Acollida i valoració

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

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

- 1.- Detectar les *necessitats de la víctima*, que es poden agrupar en els eixos següents:
 - Personals: contenció emocional, atenció psicològica...
 - Econòmiques: ajudes, habitatge, beques de menjador, beques d'estudis...
 - Judicials: advocat d'ofici, recursos, informació del procés...
 - Socials: derivació a la xarxa de recursos comunitaris, recursos socials i psicològics disponibles...

- 2.- Realitzar una *primera avaluació* dels factors de protecció i de risc davant possibles noves agressions: història de la violència, tipus de violència, evolució de la violència, factors de risc en l'agressor, factors de risc en la víctima, factors protectors en la víctima.

Amb víctimes de violència en l'àmbit familiar, aquest és el moment idoni per utilitzar l'*Instrument d'avaluació de les necessitats de les víctimes*. Tanmateix, aquesta avaluació s'ha de mantenir activa durant tot el procés de seguiment que es faci amb la víctima.

Pla de treball inicial

A partir de la detecció i avaluació de les necessitats, i en consonància amb la situació de risc i el grau d'afectació, s'ha d'elaborar un primer Pla de treball orientat a la recuperació i l'autoprotecció. Sempre que sigui possible, aquest pla s'ha de confeccionar conjuntament amb la víctima i cercar 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 dels àmbits social, psicològic i/o judicial; amb una temporalitat acotada i determinada i amb uns terminis de revisió de compliment.

Actuacions en funció de l'àmbit

a) Social

Informació dels recursos: socials, de suport a la família, d'altres administracions.

Coordinació amb els recursos de la xarxa comunitària. La coordinació s'entén com l'intercanvi i la relació que s'estableix amb professionals d'altres serveis per tal d'intervenir amb la víctima de la manera més adequada possible.

Derivació als recursos de la xarxa comunitària: adreçar la víctima a un altre servei o entitat, un cop valorada la idoneïtat i la 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: Reial decret 1452/05, de 2 de desembre, que regula l'ajut econòmic establert en l'article 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 que preveu que les persones que han patit un delictes puguin sol·licitar una indemnització pels danys i perjudicis que han tingut.

b) Psicològic

Contenció emocional, consisteix a 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 el mateix.

Exploració de l'estat psicològic i personal derivat del delictes, per tal de valorar si cal fer una derivació a un recurs extern i per tal que la víctima assumeixi, si escau, la necessitat de rebre un suport psicològic.

Intervenció en crisi, focal amb l'objectiu prioritari d'ajudar la persona a sortir de la crisi que presenta, reforçant les seves eines bàsiques de protecció.

c) Judicial

- *Informació i assessorament:*
 - Catàleg de drets reconeguts en la Llei 4/2015, de l'Estatut de la víctima.
 - Sobre drets i deures, amb informació relativa al torn d'ofici i el dret a assistència jurídica gratuïta, així com el dret a ser informat/da sobre la resolució que posa fi al procediment.
 - D'altres vies judicials.
 - Dels recursos judicials i denúncies: on es pot denunciar, què pot decidir el jutge davant la denúncia, què significa comparèixer en el procés i les funcions del ministeri fiscal en el procés penal.
 - Mesures de protecció, informació del significat i contingut de l'ordre de protecció i de les mesures que es poden acordar en els àmbits penal, civil i social.

- *Seguiment de l'execució de les mesures de protecció.*
- *Acompanyament durant la compareixença en seu judicial*

2. 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, en funció de les necessitats, del consentiment de la víctima i del que regula el marc legal, si cal fer un seguiment dels objectius establerts prèviament, cosa que comportaria noves intervencions.

El Programa de seguiment agrupa tot un seguit de programes d'intervenció més específics (detallats a continuació), que no són excloents entre si. La intervenció amb la víctima pot comportar l'aplicació d'un programa d'intervenció específica o de més d'un programa alhora. Cadascun d'aquests programes engloba un conjunt d'accions i actuacions per fer amb la víctima i per a la víctima.

2.1. Programa d'orientació i atenció judicial

Objectiu

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

Continguts

- Orientar, gestionar i sol·licitar, si escau, el permís de residència per raons humanitàries.
- Informar i tramitar ajuts econòmics previstos en la Llei 35/95 per a les víctimes de delictes violents i contra la llibertat sexual.
- Orientar i informar sobre dret de família: matrimonial, parella de fet, abandonament de família, impagament de pensions, etc.
- Informar de les reclamacions per via administrativa.
- Revisar la documentació judicial oficiada, aclarir amb els òrgans judicials la vigència de les mesures de protecció, el contingut de les interlocutòries o dels fulls del registre central.
- Actualitzar tota la informació d'interès relacionada directament amb la intervenció de les OAVD.

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.

La *temporalitat* està determinada pel contingut de la informació i de l'orientació que es faciliti i de les gestions, tant directes com indirectes amb la víctima, que siguin necessàries. Un cop finalitzat el programa sempre es pot reprendre la intervenció en funció de les necessitats de la víctima o si hi ha algun canvi en el procés judicial.

2.2. Programa de gestió de mesures de protecció

Objectius

- Complir amb el deure d'informar permanentment la víctima sobre la situació processal de l'imputat, així com l'abast i la vigència de les mesures cautelars adoptades. La víctima ha de ser informada en tot moment de la situació penitenciària de l'agressor (art. 544 de la Llei d'enjudiciament criminal; Llei 27/2003).
- Coordinar-se amb tots els agents implicats per tal de garantir, en la mida que sigui 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 les penals i les socials.
- Informar la víctima del significat, l'abast i la vigència de les mesures de protecció imposades, i dels drets i els deures que comporta.
- Informar la víctima de la situació penitenciària de l'agressor, tant a Catalunya com a la resta de l'Estat: ingrés en centre penitenciari; classificació, progressió en qualsevol modalitat de tercer grau de tractament penitenciari; regressió a segon grau de tractament; desclassificació per una nova causa preventiva; qualsevol tipus de sortida o permís en segon grau de tractament penitenciari; qualsevol tipus de llibertat, provisional, definitiva o condicional; revocació de la llibertat condicional; trasllat a un centre penitenciari fora de Catalunya, etc.
- Informar el centre penitenciari corresponent de la localització i les actuacions realitzades amb la víctima a partir de la comunicació de la sortida, permís o excarceració de la persona penada.
- Informar l'òrgan judicial corresponent de la no-localització de la víctima quan hi ha dictada una ordre de protecció.
- Sol·licitar a l'òrgan judicial la liquidació de la mesura de protecció.
- Coordinar-se amb els equips de mesures penals alternatives en els casos en què es detecti un risc per a la víctima.
- Coordinar-se amb els cossos i forces de seguretat en les situacions avaluades de risc.
- Coordinar-se amb els equips de justícia juvenil en les situacions en què es detecti un risc per a la víctima.
- Informar l'òrgan judicial competent en els supòsits en què es té coneixement de l'incompliment d'una mesura de protecció.

Metodologia

Un cop l'OAVD rep la mesura de protecció dictada per l'òrgan judicial competent, es registra 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 per rebre informació i assessorament sobre la mesura i sobre altres qüestions que escaiguin.

Si l'agressor està ingressat en un centre penitenciari, s'informa la víctima d'aquesta situació penal i penitenciària i també quan des del centre penitenciari trameten un comunicat a l'OAVD que informa d'una sortida de l'intern a l'exterior (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*).

La temporalitat d'aquest programa està determinada pel temps de vigència de les mesures de protecció, però això no exclou que, encara que hagin finalitzat les mesures, no es pugui continuar treballant en altres àmbits establerts en el Pla de treball.

L'article 5.1 m) de l'Estatut de la víctima del delictes

Independentment de l'existència de mesures de protecció, amb totes les víctimes que hagin fet la sol·licitud per exercir els drets que els són reconeguts per la Llei de l'Estatut de la víctima en l'article 5.1 m) i que hagin optat perquè l'OAVD sigui la seva interlocutora en la informació relativa a l'execució penal, quan el seu agressor estigui en un centre penitenciari, s'ha d'activar el protocol per tal de mantenir-les informades dels moviments penals i penitenciaris que correspongui.

2.3. 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 d'enfrontament de situacions estressants per tal que pugui fer-hi front de forma adient.
- Proporcionar a la víctima la informació necessària perquè pugui 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 víctima, per ofici del jutjat corresponent, per derivació d'un altre servei o recurs, o perquè el o la professional de l'OAVD considera adient fer l'acompanyament ateses les característiques i les necessitats de la víctima.

Continguts

El programa té cinc fases diferenciades i amb uns continguts específics:

Primera fase: anàlisi de la demanda

A partir de la demanda, s'han establert *uns criteris d'idoneïtat* per iniciar el programa o no, o per prioritzar-lo. Aquests criteris són:

- No tenir lletrat/da (pel fet de 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/da hi ha indicis de coacció i intimidació
- Primer contacte amb el sistema judicial

Segona fase: presentació programa, exploració necessitats

Els *objectius* són: l'explicació del programa, reduir l'angoixa i atenuar les pors relacionades amb el judici, explorar la demanda de protecció visual en l'acte de judici i tramitar les gestions per tal d'aconseguir-la.

Les *mesures de protecció visual* poden ser l'ús de videoconferència o de pantalla.

Tercera fase: fase de preparació al judici

En aquesta fase s'aporta a la víctima informació de caràcter general: sobre els diferents supòsits amb relació a la celebració del judici, sobre els agents implicats en l'acte de judici oral, sobre el procés. També es revisen les expectatives de la víctima i se li proporciona una sèrie de recomanacions pràctiques d'enfrontament i de preparació per a l'acte de judici oral.

Quarta fase: acompanyament a l'acte de judici oral

Podem distingir dos moments:

1. El *moment de la declaració*: el professional s'ha de situar tan a prop de la víctima com li sigui possible i, com a mínim, en un lloc que es trobi dins del seu camp visual. En aquest moment, el professional no fa cap intervenció llevat que la víctima es bloquegi i/o es desbordi emocionalment, supòsit en el qual, i amb el consentiment previ del magistrat/da, el professional pot intervenir oferint suport i contenció a la víctima.

2. La *sortida de la sala judicial*: cal sortir de la sala tan ràpidament com sigui possible i, un cop fora, es fa el comiat i el recordatori d'establir una entrevista quan es faci pública la sentència.

Cinquena fase: tancament del programa

En aquesta darrera fase es fa la devolució del resultat de l'acte de judici oral a la víctima. En aquest moment cal treballar el contingut de la sentència/interlocutòria, el compliment de la pena i el significat dels recursos i del paper dels jutjats d'executòries.

2.4. Programa d'atenció psicològica

Objectiu

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

Metodologia

El programa té caràcter individual, personalitzat per a cada víctima. L'atenció s'adreça a persones adultes i que no presentin cap trastorn mental greu. Si es considera adient un tractament grupal, es deriva la víctima a un recurs o servei especialitzat.

Tipus d'intervenció

Hi ha dos tipus d'intervencions diferenciades:

a) *Intervenció en crisi*: s'atenen les situacions d'emergència i en què la víctima necessita una contenció emocional per sortir en aquell moment de la situació d'estrès.

b) *Intervenció terapèutica breu estratègica*: s'intervé sobre els símptomes posttraumàtics derivats de la vivència del fet delictiu per prevenir el desenvolupament de patologies i recuperar l'estat asimptomàtic.

Continguts

S'hi distingeixen tres fases, en cadascuna de les quals hi ha uns objectius i uns continguts específics:

Primera fase: entrevistes exploratòries

Objectius

- Crear un vincle de confiança amb la víctima: establir-hi una aliança terapèutica
- Fer un diagnòstic tan acurat com sigui possible de la situació emocional i psíquica de la víctima. Per això, cal avaluar el següent:
 - Estil de vinculació afectiva
 - Sentiments que predominen (culpa, angoixa, indefensió, por...)
 - Recursos personals (nivell de fortalesa del jo)
 - Estratègies de defensa utilitzades durant la vivència de victimització
 - Recursos personals i psíquics previs a la vivència de victimització
 - Històries anteriors de violència: si són víctimes de violència en l'àmbit familiar
 - Impacte de la vivència del delictiu: afectació, alteració dels patrons de vida previs...
 - Suport emocional extern

- Càrregues familiars (fills/es, gent gran, altres, per veure'n l'afectació)

Un cop fet aquest diagnòstic acurat, cal 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 delictu, 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).

S'ha de tenir una cura especial quan en els delictes hi ha menors implicats. És positiu que els menors tinguin el seu espai terapèutic. S'ha d'analitzar si és millor fer una atenció personal o oferir atenció a tota la família. Si és el cas, cal 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 menors i derivar-la 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 factors següents:

- 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 Pla d'intervenció del professional.

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 al 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–, per tal que 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.
- Desenvolupar competències i aptituds tècniques i socials per a la resolució de dificultats i conflictes, així com reforçar les capacitats úniques que tota persona té i no valora.

Tercera fase: alta i finalització

Cal treballar els aspectes següents per a la finalització i desvinculació de la intervenció per part dels 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 canvis següents en la víctima:

- Absència de simptomatologia greu
- Nova visió de la situació viscuda
- Recursos personals enfortits, reforç del jo
- Orienta la seva mirada cap al futur, inicia plans
- Hi ha prevenció terciària, que puguin oferir altres persones de l'entorn o noves parelles
- Ple sentiment 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.

2.5. Programa d'atenció i seguiment social

Objectiu

Afavorir la integració i inclusió social de la víctima, i evitar-ne l'aïllament.

Metodologia

La informació es pot obtenir de les entrevistes, presencials i/o telefòniques amb la víctima mateixa i de les coordinacions amb la xarxa de recursos comunitaris, o dels familiars o les persones més properes a la víctima (en cas de menors o per afectació emocional important).

Continguts

Es treballa amb derivacions a recursos especialitzats en l'àmbit de la salut (física, mental, drogodependències, etc.), ajudes econòmiques, d'habitatge, inserció laboral, formació, etc.

Posteriorment, es fa el seguiment de la derivació.

2.6. 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 contra la seva persona. El desenvolupament i la posada en marxa de les actuacions situen la víctima com a agent actiu per protegir la seva vida, de manera que redueixen el risc de la pròpia situació així com el risc de patir noves situacions violentes.

Continguts

Prevenició d'una agressió: la víctima rep consignes d'informar veïns i amics amb l'objectiu d'implicar-los en la protecció per tal que puguin avisar als cossos i forces de seguretat, evitar rutines horàries, evitar llocs poc concorreguts, portar sempre entre els seus objectes personals una targeta amb el telèfon d'emergències (112), no portar cadenes ni penjolls ja que poden ser armes per a l'agressor i portar sempre l'ATENPRO (telèfon d'assistència mòbil) o el mòbil amb la bateria carregada.

Consignes per a la víctima: hi ha consignes en relació amb la víctima, en relació amb els fills i en relació amb la família.

En relació amb la víctima:

- Ha de saber que és un procés costós, llarg i esgotador però que està lluitant per tirar endavant.
- Que ningú no mereix patir violència i que tindrà moments de dubtes i haurà de recuperar a poc a poc la confiança en ell/ella mateix/a.

En relació amb els fills:

- Si els fills son menors de 12 anys, han de disposar d'una targeta o conèixer els telèfons d'algun familiar.
- Explicar als nens la situació sense dramatismes, però sense dissimular el perill.
- La víctima ha de comunicar al centre escolar la situació.

En relació amb la família:

- No perdre esforços a convèncer la família, poden tenir por, o estar desbordats per la situació, o es poden posar de part de l'agressor. S'ha d'acceptar la realitat, examinar els recursos reals i limitar-se a aquests recursos.
- S'ha d'intentar frenar les actituds violentes i venjatives envers l'agressor perquè generen més violència, i creen una espiral crònica i augmenten el risc d'agressió.

3. Programa d'intervenció 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:

3.1. Abans de la compareixença

Des de les oficines dels Mossos d'Esquadra, en el moment de recollir la denúncia i quan la citen per a la compareixença al jutjat, s'informa la víctima que pot adreçar-hi mitja hora abans de la compareixença per parlar amb el tècnic de l'OAVD. Si la persona denunciant s'hi adreça, el tècnic de l'oficina que està de guàrdia al jutjat especialitzat de violència sobre la dona ha d'aprofitar aquest moment per 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

Ahora, ha de situar la víctima dins del procés que ha iniciat: explicació del que està passant i del que pot passar, per tal de garantir, d'una banda, els seus drets bàsics i, de l'altra, proporcionar-li 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 facilita 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:
 - Possibles conseqüències del procés legal
 - Repercussions en l'àmbit penal
 - 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, al qual s'informa de l'atenció realitzada prèviament.

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

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

3.2. *Durant la compareixença*

S'ofereix al jutjat de VIDO el suport professional dels tècnics i les tècniques 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, està denunciant una situació de violència de gènere amb l'afectació emocional i l'alteració del funcionament diari que això comporta.

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.

3.3. *Després de la compareixença*

Es garanteix un espai per a la víctima on es pot ressituar després de la compareixença, i se li ofereix un servei complet d'informació i atenció que garanteix una coordinació constant tant amb els operadors jurídics com amb els cossos i forces de seguretat, si escau. A partir d'aquí s'inicia el *Programa d'intervenció inicial*.

Aquest tipus d'intervenció està adreçada a totes les víctimes que prèviament han prestat declaració davant dels jutjats de violència sobre la dona, tant si s'ha establert una mesura de protecció com si 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.

Punts clau

- Les OAVD són el punt referencial d'informació, orientació, suport, atenció i derivació als recursos especialitzats per a totes les persones que han estat o se senten víctimes d'un delictes.
- També, des de les reformes legislatives en matèria de mesures judicials de protecció a les víctimes (Llei 27/2003 i Llei orgànica 1/2004), les OAVD són el punt de coordinació de les mesures de protecció que dicten els òrgans judicials per a totes les víctimes que resideixen a Catalunya.
- La Llei de l'Estatut de la víctima del delictes (Llei 4/2015, de 27 d'abril) i el posterior desplegament a través del Reial decret 1109/2015, de 11 de desembre, pel qual es desenvolupa l'Estatut i es regulen les oficines d'assistència a les víctimes del delictes, han suposat un desplegament normatiu que regula i dimensiona l'encàrrec que assumeixen les OAVD per tal de garantir els drets de totes les persones perjudicades per un delictes.