

.....  
Avançant en la definició del model d'atenció de la  
**Xarxa de Centres Oberts d'atenció a la infància  
de Barcelona**

L'abordatge de possibles situacions de maltractament o abús sexual:  
**protocol d'actuació  
davant d'indicis o sospites de  
maltractament o abús sexual**

1 de juliol de 2013

## Presentació

El document que presentem forma part del procés de definició de criteris i orientacions per a configurar un **model de centre obert** per a la ciutat de Barcelona.

Té l'objectiu comú d'unificar criteris d'actuació dels professionals dels centres oberts davant d'indicis o sospites de maltractament o abús sexual i contribuir d'aquesta forma a donar una resposta efectiva a aquests infants i les seves famílies.

Aquest document complementa i concreta en aquests supòsits els criteris i circuits que es recullen en el document monogràfic elaborat l'any 2010 : "***El treball conjunt entre el Centres Oberts i els Serveis Socials Bàsics i Especialitzats***".

	<b>Presentació</b>	3
	<b>Situacions</b>	
	1. A l'hora de sortida del Centre Obert ningú no va a recollir l'infant .	5
	2. Sospita (relat o indicadors) de maltractament	7
	3. Sospita (indicadors) d abús sexual	11
	4. Evidencia de maltractament / abús sexual	13
	<b>Equip redactor</b>	16

## **1. A l'hora de sortida del Centre Obert ningú no va a recollir l'infant**

### **a) Supòsit:**

- ▶ A l'hora de la sortida dels centre, els pares o les persones autoritzades no acudeixen a recollir el nen o la nena (i l'infant no té autorització per a marxar sol a casa).
- ▶ Transcorregut un temps raonable i/o en acompanyar-lo al domicili no trobem els pares o persones autoritzades (no hi ha ningú a casa, hi ha una persona desconeguda per l'equip).

### **b) Criteris clau de la intervenció:**

- ✓ Valorar el temps i les circumstàncies del cas.

### **c) Protocol d'actuació del centre Obert**

el Centre Obert	<b>Localitza</b>	▶ Als pares / altres persones autoritzades (acompanya al domicili, contacta amb altres autoritzats, etc.)
	<b>Consulta</b>	▶ Als serveis socials / EAIA (si ho considera adient)
	<b>Avisa</b>	▶ A la Guàrdia Urbana
	<b>Informa</b>	▶ Als serveis socials (o als EAIA) si es considera que la situació no és un fet aïllat

### **1. Localitza**

- ✓ Acompanya al domicili i intenta localitzar els pares / altres persones autoritzades.

### **2. Consulta**

- ✓ Si els serveis socials coneixen el cas i es considera necessari o adient demana informació als serveis socials o EAIA.

### **3. Avisa**

- ✓ En cas de no localitzar als pares o persones autoritzades cal dirigir-se al centre i si es continua sense rebre resposta de la família /persones autoritzades –en un marge de temps raonable- s'avisava a la Guardia Urbana .

### **4. Informa**

- ✓ Si es valora que no és un fet aïllat o puntual (reincidència; cronicitat) cal informar de la situació als SSAP o als EAIA –en el supòsit que aquests facin el seguiment de l'infant- (via telefònica o en les coordinacions ordinàries). O fer una demanda d'intervenció als SSAP si aquests no coneixen el cas.

## **2. Sospita (relat o indicadors) de maltractament**

### **a) Supòsit:**

- ▶ Observem la confluència d'una sèrie d'indicadors que ens poden indicar que es produeix una situació de maltractament o un *risc greu*<sup>1</sup> de que pugui desencadenar-se).

En valorar la relació amb els pares o les persones que tenen cura dels infants cal tenir en compte factors que depenen de variables de diferent naturalesa. Assenyalem<sup>2</sup>:

- la composició i estructura familiar;
- la dinàmica familiar;
- les habilitats parentals
- les relacions socials i la xarxa de suport
- la situació econòmica
- la situació laboral
- formació / aprenentatge
- Habitatge
- Les condicions de salut
- El status jurídic legal

En cada una d'aquestes variables podem identificar característiques que constitueixen factors de risc (pe. Absències llargues d'un o dos dels familiars) o factors de protecció (pe. Família extensa propera i en bona relació).

<sup>1</sup> D'acord amb la definició de la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

<sup>2</sup> A l'annex 1 recollim la relació de factors de fragilitat, factors de risc de maltractament i factors de protecció elaborada per l'Ajuntament de Barcelona

### **b) Criteris clau de la intervenció:**

- ▶ **Valorar el risc analitzant la situació global:** La valoració dependrà de la confluència i la gravetat de diferents indicadors; tant de risc com de protecció. La presència d'alguns d'aquests indicadors, per si sols no donen la certesa de maltractament infantil. Cal fer una valoració global. Hi ha instruments (RUMMI) que ens poden ajudar.

- ▶ **Atenció a la oportunitat de la intervenció: S'ha de intervenir en el moment adequat. Cal preservar el menor**  
Tant dolent és no intervenir com intervenir a destemps com fer-ho quan no és necessari: podem posar en risc o trencar la relació de confiança amb els serveis professionals i crear situacions traumàtiques per a l'infant i la família.

La relació de confiança amb els serveis i la possibilitat de continuar el seguiment i l'atenció també és important.

- ▶ **Cal respectar la relació ja existent amb els serveis socials**  
És un cas conegut pels serveis socials – derivat des de serveis socials?; un cas de seguiment compartit amb serveis socials i EAIA. És especialment important quan l'infant i la família es troben en fase d'estudi per part dels EAIA.

- ▶ **Cal informar a la família de les gestions realitzades**  
És important no ocultar informació a la família (la família ha de saber que es responsabilitat del Centre Obert informar i que el rol de l'EAIA és el suport i també la presa de decisions).

La coordinació i el traspàs de la informació sempre s'ha d'explicar des de l'ajuda i el suport.

## Sospita (relat o indicadors) de maltractament

### c) Protocol d'actuació del centre Obert: Quadre síntesi

el Centre Obert	<b>Valora el risc</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Analitza la situació global. Podem aplicar instruments de valoració d'indicadors (Simulador RUMI)</li> <li>▶ En casos de dubte consulta al telèfon de la infància: 900 300 777</li> </ul>
	<b>Comunica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Serveis Socials (Equips Basics/ o EAIA si són seguits per aquests serveis) en horari d'atenció</li> <li>▶ A la UDEPMI (Si la situació és urgent i fora de l'horari d'atenció)</li> </ul>

### 1. Valora el risc: informar-se /contrastar / consultar

- ✓ Cal aprofundir en el coneixement de la situació i analitzar la situació global per a fer una valoració del risc i de la oportunitat de la intervenció.
- ✓ Els instruments de valoració d'indicadors de maltractament (simulador RUMI) ens pot facilitar aquesta valoració: el Simulador RUMI es una eina digital que retorna una valoració del risc detectat en la situació, exemplificada en forma de semàfor, que serveix d'assessorament. (annex ..?)  
<http://www20.gencat.cat/portal/site/bsf/menuitem.318327c7107bbe91285ea75b0c0e1a0/?vgnextoid=263b31a45e5a4210VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnnextchannel=263b31a45e5a4210VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnnextfmt=default>
- ✓ En els casos de dubte es pot contrastar la informació i la valoració el telèfon de la infància ( 900300777 ) (que si consideren necessari derivaran a la Unitat de Detecció i Prevenció de Maltractament Infantil (UDEPMI)

### 2. Comunica als serveis socials bàsics o EAIA (si segueixen l'infant). O a UDEPMI fora de l'horari d'atenció dels serveis socials

- ✓ Si es valora que hi ha una situació de risc o de maltractament actiu cal informar de la situació als SSAP o als EAIA (via telefònica o en les coordinacions ordinàries si no es considera una situació urgent)
- ✓ Si la situació es considera urgent, fora de l'horari d'atenció dels serveis socials cal adreçar-se a l'UDEPMI (DGAIA) que està sempre disponible.

Davant de

### **3. Sospita (indicadors) d'abús sexual**

#### **a) Supòsit:**

- ▶ El menor presenta indicadors –no conclouents- d'abús sexual

#### **a) Criteris clau de la intervenció:**

- ✓ Comunicar: als serveis socials , a l'EAIA o al telèfon de la infància ( 900300777)
- ✓ Protegir /preservar el menor (evitar que la nostra intervenció pugui ser viscuda com un trauma afegit o generar victimització secundària).

#### **b) Protocol d'actuació del centre Obert**

el Centre Obert	<b>Valora el risc</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Analitza la situació global. Poden aplicar instruments de valoració d'indicadors (Simulador RUMI)</li><li>▶ En casos de dubte consulta al telèfon de la infància</li></ul>
	<b>Comunica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Serveis Socials (Equips Bàsics/ EAIA) si són seguits per aquests serveis / en horari d'atenció</li><li>▶ UDEPMI (fora horari)</li></ul>

#### **1. Valora el risc: informar-se /contrastar / consultar**

- ✓ Cal aprofundir en el coneixement de la situació i analitzar la situació global per a fer una valoració del risc i de la oportunitat de la intervenció.
- ✓ Els instruments de valoració d'indicadors de maltractament (simulador) ens poden facilitar aquesta valoració.  
<http://www20.gencat.cat/portal/site/bsf/menuitem.318327c7107bbec91285ea75b0c0e1a0/?vgnextoid=263b31a45e5a4210VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnnextchannel=263b31a45e5a4210VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnnextfmt=default>
- ✓ En els casos de dubte es pot contrastar la informació i la valoració el telèfon de la infància ( 900300777 ) quer derivaran a la Unitat de Detecció i Prevenció de Maltractament Infantil (UDEPMI) de DGAIA.

#### **2. Comunica als serveis socials bàsics o EIAA (si segueixen l'infant). O a UDEPMI fora de l'horari d'atenció dels serveis socials**

- ✓ Cal informar als Equips Bàsics o al EAIA per atenció o valoració immediat (via telefònica; correu electrònic o en els coordinacions) o trucar directament a l'UDEPMI si la situació es considera urgent i estem fora de l'horari d'atenció dels serveis socials (Està disponible les 24h )

## 4. Evidència de maltractament / abús sexual

### a) Supòsit:

- ▶ L'infant per iniciativa pròpia verbalitza maltractaments o presenta lesions físiques que pot anar acompanyat o no de verbalitzacions que indiquen desatenció/maltractaments.
- ✓ El menor verbalitza (relata) una experiència d'abús sexual.

### b) Criteris clau de la intervenció:

- ✓ Rapidesa en l'accés a l'atenció. (En cas de relat d'abús sexual, cal actuar: informar als serveis socials.)
- ✓ Preservar al menor (evitar que la nostra intervenció pugui ser viscuda com un trauma afegit o generar victimització secundària).

### c) Protocol d'actuació del centre Obert: Quadre síntesis

el Centre Obert	<b>Informa o consulta</b>	▶ Comunica als serveis socials bàsics o EAIA (o UDEPMI fora de l'horari d'atenció)
	<b>Acompanya</b>	▶ Als ABS / Hospital ▶ Hospital Sant Joan de Deu (en cas d' abús sexual)
	<b>Comunica el trasllat del menor</b>	▶ A la família
	<b>Informa del trasllat del menor</b>	▶ Equips Bàsics d'Atenció Primària /EAIA

### 1. Informa o consulta

- ✓ Als serveis socials (via telefònica) per valorar i acordar el procés a seguir.
- ✓ En horari no cobert pels Serveis Socials es contactarà amb la DGAIA (UDEPMI; la unitat per a la detecció i prevenció del maltractament infantil).

### 2. Acompanya (si es considera necessari)

- ✓ Des de el Centre Obert, cal traslladar el menor al pediatra del CAP o a l'hospital més proper (per fer el reconeixement mèdic). –que activaran el seu protocol–.
- ✓ En cas d'abusos sexuals sempre cal acudir a l'Hospital de Sant Joan de Deu.
- ✓ El trasllat es farà en taxi o un altre transport públic (mai en vehicle particular)

### 3. Comunica el trasllat del menor a la família

- ✓ Cal contactar amb la família per tal d'informar-los de la situació i adreçar-los al centre mèdic i cal garantir la protecció d'infant en tot aquest procés: Comunicar aquesta situació quan el nen ja està protegit (de camí cap a l'hospital) o tenir la certesa de que en el cas que l'acompanyi un familiar aquest no està implicat en el maltractament / abús.
- ✓ La devolutiva als pares la farà el metge-pediatre que està atenant el menor i que signa l'informe d'assistència mèdica.

### 4. Informa

- ✓ Cal informar als serveis socials (via telefònica)
- ✓ En horari no cobert pels Serveis Socials es contactarà amb la DGAIA (UDEPMI; la unitat per a la detecció i prevenció del maltractament infantil).

## **Equip redactor**

**Anna Capdevila**

Coordinadora. CO l'Esquix

**Paco Estellés**

Responsable

Plataformes Socials del Salesians de Catalunya

**Montse Martin**

Psicòloga. EAIA Gòtic Barceloneta

**Asunción Moreno**

Referent de la Xarxa de Centres Oberts d'Infància.

Ajuntament de Barcelona

**Ignasi Sagalés**

Director CO Estel Assis

Associació Educativa Integral del Raval

**Maria Serra**

Cap de l'Àrea Educativa. Fundació Comtal

**Marta Tarragona**

Secretaria Tècnica.

## **Amb la validació de:**

Coordinació EAIAS

Barcelona

Servei d'Atenció a la Infància i l'Adolescència de Barcelona ciutat

DGAIA. Departament Benestar Social i Família