

PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE LA VIOLENCIA DE GÉNERO



Junta de Andalucía
Consejería de Inclusión Social,
Juventud, Familias e Igualdad

PÁG. 2

Personal que interviene.
Población diana.

PÁG. 3

Descripción del proceso.

PÁG. 4

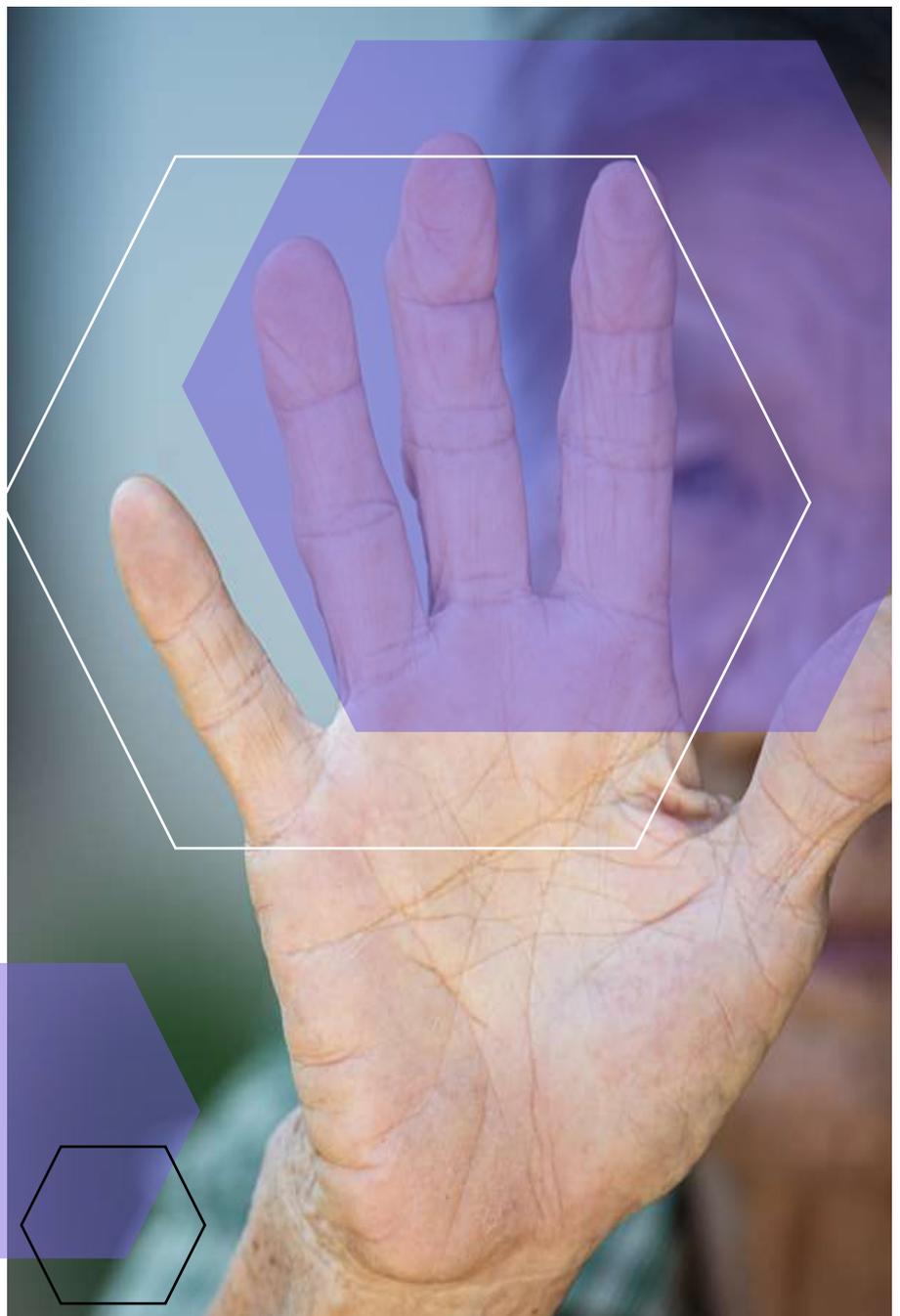
Actuaciones.

PÁG. 8

Recomendaciones clave.

Autoría

Manuela Zúñiga Martínez.
Sandra Pinzón Pulido.
Abel Catela Huertas.
Carmen Navarro Ibáñez.



OBJETIVOS

El protocolo de prevención y actuación ante la violencia de género busca:

- Proteger a las mujeres mayores en situación de dependencia especialmente vulnerables ante la violencia de género, garantizando su dignidad, su autonomía y su bienestar.
- Establecer pautas de actuación para la prevención, detección, atención y protección ante la violencia de género en el centro residencial.
- Prevenir, detectar y actuar ante situaciones de violencia de género contra las personas mayores residentes.
- Actuar de forma coordinada ante la sospecha o confirmación de una situación de violencia de género en el centro residencial.



PERSONAL QUE INTERVIENE

Intervienen en el proceso de prevención y actuación ante la violencia de género:

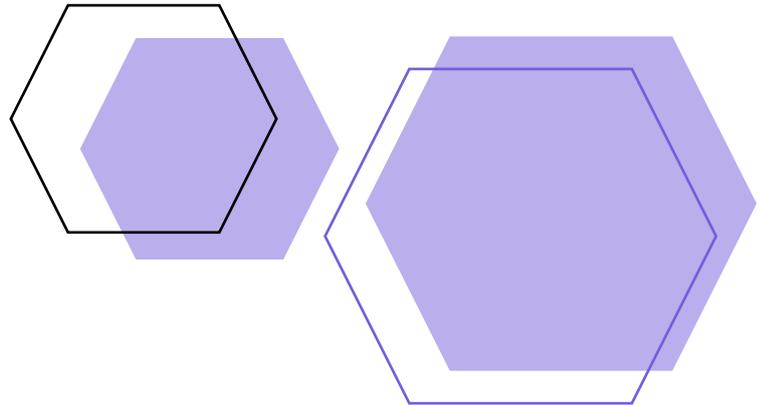
- Todo el personal del centro debe promover el buen trato y la prevención y detección de cualquier situación de violencia de género.
- Profesional de Referencia que realiza la entrevista en caso de sospecha de violencia de género y facilita la comunicación entre la persona y el equipo técnico.

- Profesionales del equipo técnico deben comprobar la sospecha de violencia de género a través de una valoración exhaustiva.

Si la persona denunciada trabaja en el centro, no participará en el proceso de valoración.

- La dirección del centro debe presentar la denuncia ante la Fiscalía o autoridad judicial.

La persona Profesional de Referencia debería ser parte del equipo de auxiliares que prestan atención directa a la persona mayor. Si la organización no contempla aún esta figura, las funciones serán asumidas por profesionales de Trabajo Social o cualquier otro perfil profesional como Técnico de Referencia.



POBLACIÓN DIANA

- Persona mayor que vive en el centro desde el momento de su ingreso.
- Mujeres mayores dependientes vulnerables ante la violencia de género.

LÍMITES

EL PROTOCOLO SE PONE EN MARCHA...

- Cuando la persona mayor ingresa en el centro residencial y durante toda su estancia.
- Cuando se sospecha o confirma una situación de violencia de género contra una persona mayor residente.

EL PROTOCOLO TERMINA ...

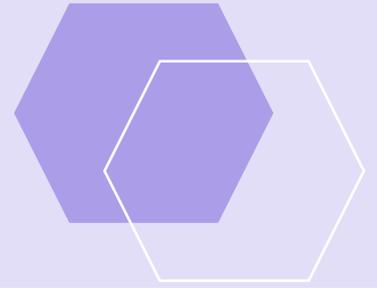
- Cuando la persona mayor deja el centro.
- Cuando se resuelve la situación y la persona desarrolla su vida en el centro.

ESTE PROTOCOLO NO INLCUYE...

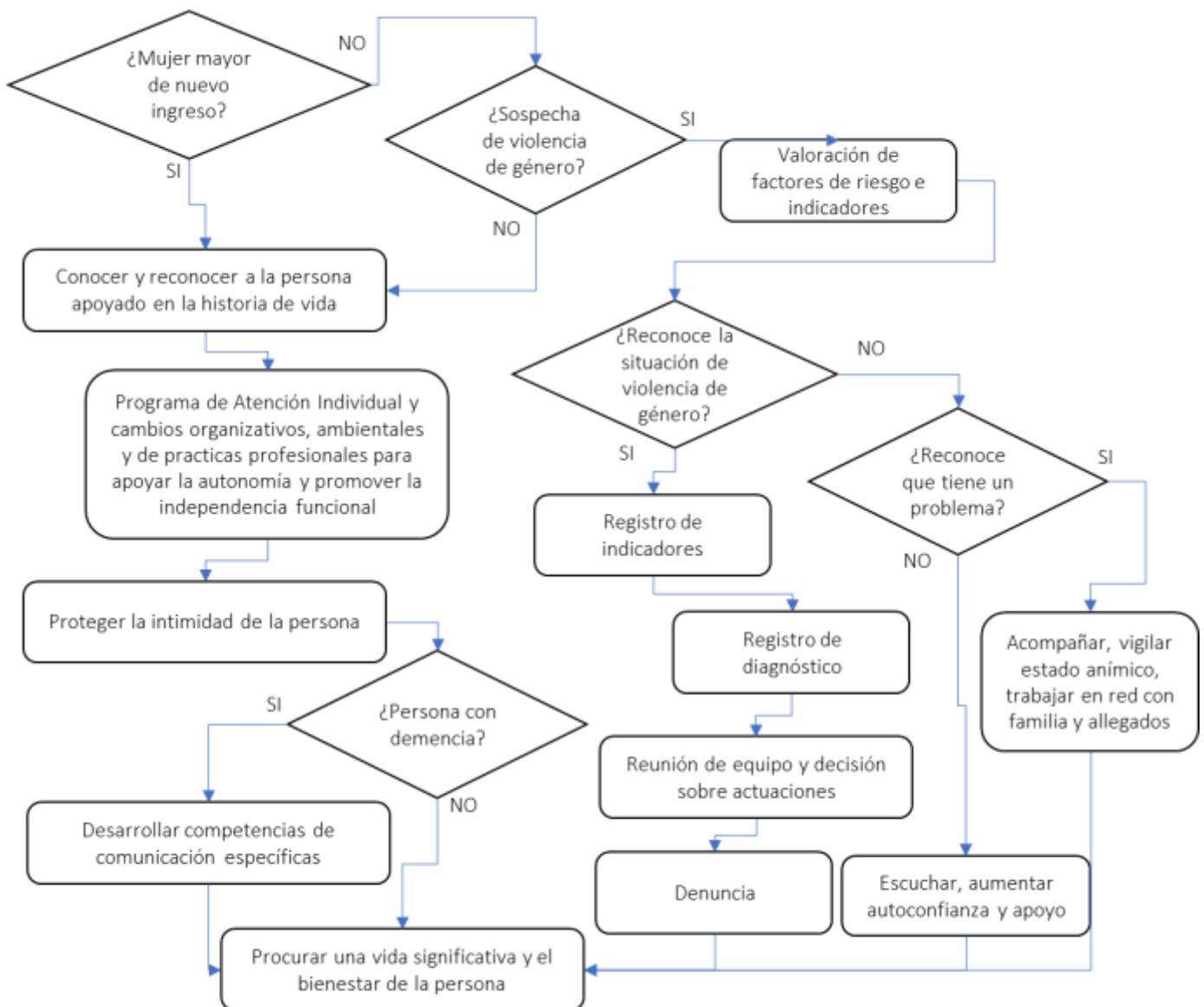
- Los cambios culturales, organizativos, del entorno y de práctica profesional que deben abordarse para conseguir un enfoque de Atención Centrada en la Persona.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1. Prevenir la violencia de género.
2. Detectar la violencia de género.
3. Actuar ante la violencia de género.



Prevención y actuación ante la violencia de género



1. PREVENIR LA VIOLENCIA DE GÉNERO

PERSONAL DIRECTIVO, TODO EL PERSONAL DE ATENCIÓN DIRECTA Y PROFESIONAL DE REFERENCIA



Para prevenir la violencia de género hay que tener en cuenta los principales factores de riesgo para prestar atención a cualquier indicador de sospecha en mujeres, especialmente las que han vivido situaciones de maltrato en la pareja o han sufrido o presenciado malos tratos, abusos o agresiones en la infancia.

También se debe prestar atención a las mujeres de edades avanzadas en las que es común normalizar la violencia, por lo que les resulta más difícil pedir ayuda y salir de una relación abusiva.

Todo el personal del centro residencial recibirá formación para la detección precoz, el manejo de indicadores de sospecha, la valoración del riesgo, el desarrollo de destrezas para la entrevista con la persona afectada, y la gestión de la respuesta inmediata ante la agresión.

Además, se programarán actividades para visibilizar la violencia de género, con la participación de personas trabajadoras, residentes y familiares, incluyendo material divulgativo, campañas de concienciación y actos conmemorativos.

La prevención de la violencia de género nace del buen trato que genera:

- El reconocimiento de la dignidad de la persona.
- La oportunidad de facilitarle una buena vida con sentido, más allá de cumplir con las tareas asistenciales.
- La atención integral y siempre personalizada.
- La protección de la intimidad de la persona.
- El cuidado de las relaciones entre personas residentes, familias y trabajadoras.

2. DETECTAR LA VIOLENCIA DE GÉNERO

PERSONAL DIRECTIVO, TODO EL PERSONAL DE ATENCIÓN DIRECTA Y PROFESIONAL DE REFERENCIA

TIPOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

La violencia de género es una manifestación de discriminación, de desigualdad y de relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, manifestada como:

- **Violencia física.** Es el acto de fuerza contra el cuerpo de la mujer que puede producir o produce una herida física o daño y lo causa alguien que es o ha sido su pareja.
- **Violencia psicológica.** Son las palabras o gestos que desvalorizan a las mujeres o les hace sufrir, por ejemplo, a través de amenazas, humillaciones o vejaciones, exigencia de obediencia, insultos, aislamiento o limitaciones de su libertad ejercida. Esto lo hace alguien que es o ha sido su pareja.
- **Violencia sexual.** Es el acto sexual o el intento de acto sexual, los comentarios o insinuaciones sexuales no deseados, o utilizar de cualquier modo la sexualidad de una persona para obligarle a hacer algo, independientemente de la relación de ésta con la víctima.
- **Violencia económica.** Es quitarle el dinero y los recursos sin motivo a una mujer para hacerle daño. Por ejemplo: impedir la gestión de los propios ingresos, condicionar la entrega de dinero a que obedezca, retener el salario y las tarjetas de crédito u ocultarlos.



INDICADORES DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Para reconocer e identificar pronto las situaciones de violencia de género se necesita una perspectiva multidisciplinar y la participación de todo el personal que atiende a las mujeres mayores residentes.

Es importante utilizar la **Historia de Vida** para conocer las vivencias y experiencias previas de la mujer respecto a los malos tratos, y estar atentos a la información que se deriva de la **valoración integral** anual para tener en cuenta la situación de deterioro cognitivo de la persona, y poder prestarle los apoyos necesarios para garantizar su protección.



Es poco probable que una mujer mayor que sufre violencia de género se lo diga a cualquier miembro del personal, a no ser que tenga una relación de confianza previa. Si la persona tiene una persona Profesional de Referencia, y mantiene con ella una relación de confianza, será más fácil detectar pronto la violencia de género.

Para detectar la violencia de género, se debe identificar cualquiera de los siguientes indicadores de sospecha:

- **Indicadores de maltrato físico:** contusiones, heridas, fracturas, rasguños frecuentes, hematomas, luxaciones, lesiones, arañazos, dolor crónico en general, rotura de tímpano, quemaduras, somnolencia por altas dosis, incongruencia entre tipo de lesión y la explicación que da.
- **Indicadores de maltrato psicológico:** depresión, confusión, extrema cautela, irritabilidad, ansiedad, baja autoestima, aislamiento social, insomnio, búsqueda constante de la aprobación del agresor, falta de libertad para dar su opinión.
- **Indicadores de negligencia física y psicológica:** malnutrición, pérdida de peso, deshidratación, mala higiene corporal, ropa inadecuada para la época del año o sucia, repetidas caídas, gafas rotas o ausencia de las mismas cuando son necesarias, úlceras de presión en mal estado, contractura articulares por falta de movilidad, desorientación.
- **Indicadores de violencia sexual:** lesiones en pechos o zonas genitales, contusiones, hematomas, sangrado vaginal o rectal, dolor pélvico, infecciones ginecológicas.
- **Indicadores de violencia económica:** retirada de dinero irregular o atípica, cambio de testamento, pérdida de joyas u objetos personales o un nivel de atención que no se corresponde con sus medios.

En caso de sospecha, se recomienda que la persona Profesional de Referencia o quien asuma la figura de Técnico de Referencia, entreviste a la mujer, utilizando para ello la guía de entrevista disponible en el Anexo 1.

Por otra parte, todo el personal del centro residencial debe estar atento ante la sospecha o confirmación de una situación de violencia de género para actuar de inmediato (Anexo 2). Además, es muy importante que las mujeres residentes, sus familias y las personas trabajadoras sepan que existe el teléfono gratuito 016 para consultas relacionadas con la violencia de género que pueden usar en cualquier momento.

ACTITUDES FRENTE AL RECONOCIMIENTO DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Existen 3 tipos de actitudes frente a la violencia de género:

1. La mujer que no identifica la situación de violencia de género.

Aunque no reconozca su situación es importante trabajar el bienestar de la mujer, potenciando sus habilidades y ofreciéndole actividades que permitan su desarrollo personal y social. Debe saber que puede contar con el apoyo del personal del centro, que le ayudará cuando ella lo decida y le dará información sobre las cuestiones que pueden ser relevantes o de interés para ella.

En estos casos es importante:

- Escuchar sin juzgar, intentando comprender la situación desde su punto de vista.
- Respetar sus tiempos y apoyar sus decisiones.
- Aumentar su confianza en sí misma.
- Recordarle que tiene amistades o familiares a su alrededor que le van a apoyar.

2. La mujer que expresa que tiene un problema.

La mujer reconoce que tiene un problema, pero no dice que es violencia. En esta situación es importante:

- Crear un clima cálido y tranquilo, sin presionarla para que cuente más.
- Acompañarla durante su proceso, respetando sus tiempos.
- Prestar atención a sus estados de ánimo e intentar hablar con ella de otros temas.
- Evitar hacer críticas directas al agresor.
- Animarle a hacer actividades con otras personas en el centro y con su familia.
- Trabajar de forma coordinada con el resto de profesionales y recursos específicos de protección a víctimas de violencia de género.
- Trabajar con familiares y amistades, si es posible.
- Detectar un momento que esté accesible para ofrecerle ayudas más específicas.

3. La mujer que expresa que sufre violencia y pide ayuda.

En el caso de que la mujer pida ayuda:

- Se debe recoger su demanda y empezar a actuar de forma planificada, valorando cuidadosamente la situación. Es importante actuar en coordinación con profesionales y recursos especializados.
- Se debe informar sobre las ayudas disponibles y trabajar con ella para devolverle una imagen positiva de ella misma.
- Se debe diseñar un plan de seguridad o protección personalizado.

En una relación de violencia siempre hay riesgo por lo que es importante seguir el protocolo de actuación:

- Los profesionales deben evitar quitarle peso al problema, culpar a la mujer por no defenderse, dudar de su testimonio, tener una actitud paternalista o recriminarle por su actitud.
- Deben mostrarle que sus preocupaciones, problemas y malestares son importantes y que su percepción de la situación y sus sentimientos ante ella son legítimos.
- Hay que señalar lo que sí está haciendo o tratando de hacer y ayudarla a confiar en sus capacidades para ir haciendo cambios.

3. ACTUAR ANTE LA VIOLENCIA DE GÉNERO

PERSONAL DIRECTIVO, TODO EL PERSONAL DE ATENCIÓN DIRECTA Y PROFESIONAL DE REFERENCIA

IDENTIFICACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA SITUACIÓN

El proceso de recogida de información para identificar la violencia de género necesita una buena comunicación con la mujer que es víctima, con una conversación natural que puede tomar varios días.

Hay que evitar el formato de entrevista o interrogatorio o hacerle preguntas delante de otras personas.

Se deben tener en cuenta el grado de discapacidad, el grado de deterioro cognitivo y el nivel educativo de la mujer para adaptar el lenguaje y la comunicación a sus circunstancias. Es muy importante respetarla y respetar sus tiempos y sus decisiones, y analizar toda la información disponible en cada momento para valorar los posibles riesgos.



Una vez detectado el caso de violencia de género, se debe abrir un **expediente disciplinario** con carácter de **urgencia social** que permita la aplicación de medidas de protección inmediatas para la mujer. Además, se debe rellenar un formulario de registro y de comunicación de la situación a la Dirección del centro (Anexo 3).

VALORACIÓN DEL RIESGO POTENCIAL

Para valorar el riesgo potencial se utiliza el **Cuestionario Danger Assessment (DA)** (Anexo 4).

- Si hay un posible riesgo:
 - Se debe llamar al 112 si se trata de un caso de emergencia.
 - En caso de heridas físicas, se acompañará a la mujer al centro de salud para que escriban un parte de lesiones.
 - Se deben tomar las medidas de seguridad necesarias (cambio de centro para el agresor).
 - El centro denunciará el caso ante las autoridades.
- Si no existe riesgo inmediato:
 - Se debe tener una reunión con la mujer.
 - Se le debe informar sobre los recursos especializados disponibles a través del 016.
 - Si la mujer tiene deterioro cognitivo o demencia, hay que adaptar el protocolo a sus necesidades y contar con la persona Profesional de Referencia y la familia.

ACTUACIONES INMEDIATAS

Después de informar a la dirección del centro, hay que reunir de la forma más rápida posible al equipo técnico para recopilar toda la información posible sobre la situación, analizarla y valorar qué hacer. La información y las actuaciones acordadas en la reunión se deben recoger por escrito (Anexo 5).

MEDIDAS DE URGENCIA

De acuerdo con la gravedad de la situación de violencia de género, se adoptarán las medidas de urgencia necesarias para proteger a la víctima y evitar nuevas agresiones.

Entre estas medidas están:

- Medidas para garantizar la seguridad de la mujer en el centro.
 - Medidas específicas de apoyo.
- Denuncia de la situación ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y la Fiscalía.
- Elaboración de un plan de protección específico.
- Medidas cautelares con la persona agresora.



RESUMEN DE VALORACIÓN DEL CASO

Con la información recogida se prepara un informe sobre la posible situación de violencia de género que tiene como propósito principal la coordinación con los recursos especializados: centro de información a la mujer, centro de salud, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Juzgado y Ministerio Fiscal (Anexo 2).

Para hacer el informe hay que tener en cuenta estos aspectos:

- Garantizar la protección de la residente
- Preservar su intimidad
- Actuar de manera inmediata.
- Generar un clima de confianza básica en la residente.
- Recoger todo tipo de pruebas e indicadores.
- No duplicar intervenciones y evitar dilaciones innecesarias.

En el informe se debe valorar la situación y decidir si hay pruebas, suficientes para confirmar o no la violencia de género sobre la mujer residente y la gravedad de la situación.



RECOMENDACIONES CLAVE

PARA LA APLICACIÓN DEL ENFOQUE DE ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA

- Hay que garantizar la protección de la intimidad, la confidencialidad y privacidad de la mujer.
- Es importante crear un espacio cercano y seguro en el que la mujer se sienta libre de poder hablar y expresar sus experiencias.
- La confianza en la persona Profesional de Referencia y la confianza en ella misma y en su capacidad son muy importantes para la prevención y actuación ante la violencia de género.
- Hay que ofrecer orientación adaptada a cada caso, escucha empática y proactividad.
- Es importante actuar de forma coordinada para evitar que la mujer cuente su experiencia varias veces y las consecuencias de la victimización secundaria.



ANEXO 1. GUÍA PARA LA ENTREVISTA EN CASO DE SOSPECHA

RECOMENDACIONES PARA LA ENTREVISTA A LA MUJER ANTE SOSPECHA DE VIOLENCIA DE GÉNERO		Fotografía reciente
Nombre y Apellidos		
Cómo quiero que me llamen		
Profesional de Referencia		
Profesional que realiza la entrevista		

Recomendaciones generales para la entrevista

- Ver a la mujer sola, asegurando la confidencialidad.
- Observar sus actitudes y su estado emocional (a través del lenguaje verbal y no verbal).
- Facilitar la expresión de sus sentimientos.
- Mantener una actitud empática, que facilite la comunicación, con una escucha activa.
- Seguir una secuencia lógica de preguntas más generales e indirectas a otras más concretas y directas.
- Abordar directamente el tema de la violencia.
- Expresar claramente que nunca está justificada la violencia en las relaciones humanas.

En caso de no reconocer que sufre malos tratos

- Hacer sentir a la mujer que NO es culpable de la violencia que sufre.
- Creer el relato de la mujer, sin poner en duda la interpretación de los hechos, sin emitir juicios, intentando quitar miedo a la revelación del abuso.
- Ayudarle a pensar, a ordenar sus ideas y a tomar decisiones.
- Alertar a la mujer de los riesgos y aceptar su elección.
- NO dar la impresión de que todo se va a arreglar fácilmente.
- NO dar falsas esperanzas.
- NO criticar la actitud o ausencia de respuesta de la mujer.
- NO infravalorar la sensación de peligro expresada por la mujer.
- NO recomendar terapia de pareja ni mediación familiar.
- NO prescribir fármacos que disminuyan la capacidad de reacción de la mujer y cuando sean necesarios, hacerlos con estricto control médico.
- NO adoptar una actitud paternalista.
- NO imponer criterios o decisiones

Observaciones	<i>Recoger de forma detallada los principales aspectos tratados durante la entrevista.</i>
----------------------	--

FIRMADO POR:

Fecha de realización de la entrevista	<i>Firma</i>
Profesional que realiza la entrevista	

Fuente: Protocolo Común para la Actuación Sanitaria ante la Violencia de Género en el Sistema Nacional de Salud (SNS). Edición 2012.

ANEXO 2. DETECCIÓN DE VIOLENCIA DE GÉNERO

DETECCIÓN DE VIOLENCIA DE GÉNERO			Fotografía reciente
Nombre y Apellidos			
Cómo quiero que me llamen			
Profesional de Referencia			
Profesional que detecta la situación			

Parte de lesiones: SI ___ **NO** ___

Maltrato físico

- Hematomas Heridas Fracturas y luxaciones
- Lesiones
- Quemaduras
- Arañazos.
- Dolor crónico en general
- Lesión típica: rotura de tímpano
- Incongruencia entre el tipo de lesión y la explicación de la causa Justifica las lesiones o quita importancia de las mismas
- Otros: _____

Maltrato psicológico

- Insultos frecuentes
- Amenazas
- Descalificaciones Humillaciones Control de las actividades que realiza Actitudes de indiferencia hacia la mujer
- Depresión de la mujer Aislamiento social
- Insomnio
- Ansiedad.
- Irritabilidad.
- Autoestima baja Búsqueda constante de la aprobación de la pareja
- Otros: _____

Violencia sexual

- Dolor pélvico
- Infecciones ginecológicas
- Lesiones en genitales
- Sangrado vaginal.
- Otros: _____

Observaciones	
----------------------	--

FIRMADO POR:

Fecha de la notificación	<i>Firma</i>
Nombre, apellidos y titulación	
<i>Firma</i>	
Profesional que detecta la situación	
	Profesional de referencia

ANEXO 3. DIAGNOSTICO DE VIOLENCIA DE GÉNERO

DIAGNÓSTICO DE VIOLENCIA DE GÉNERO		Fotografía reciente
Nombre y Apellidos		
Cómo quiero que me llamen		
Profesional de Referencia		
Profesional que diagnostica la situación		

NO SE CONFIRMA LA SITUACIÓN DE MALTRATO CIERRE DEL CASO	
Observaciones	
SE CONFIRMA LA SITUACIÓN DE MALTRATO	
	TIPO DE MALTRATO: _____ PARTE DE LESIONES: _____ IDENTIFICACIÓN DEL AGRESOR: _____. TESTIGOS (Si los hay) _____. LUGARES DE LA AGRESIÓN: _____. ANTECEDENTES DE OTRAS AGRESIONES: _____. DISCAPACIDAD DE LA RESIDENTE: _____. INCAPACITADA: _____
Observaciones	<input type="checkbox"/> Cuestionario de valoración de riesgo Danger Assessment (DA) riesgo <input type="checkbox"/> Cuestionario de sospecha <input type="checkbox"/> Indicadores de Sospecha <input type="checkbox"/> Observación <input type="checkbox"/> Entrevistas a residente, profesionales, otros/as residentes. <input type="checkbox"/> Valoración capacidad cognitiva residente
MEDIDAS DE PROTECCIÓN-INTERVENCIÓN	
	1. 2. 3.

FIRMADO POR:

Fecha de la notificación	<i>Firma</i>
Nombre, apellidos y titulación	
<i>Firma</i>	
Profesional que diagnostica la situación	
	Profesional de referencia

ANEXO 4. VALORACIÓN DEL RIESGO

CUESTIONARIO DE VALORACIÓN DEL RIESGO "DANGER ASSESSMENT" (DA)			Fotografía reciente
Nombre y Apellidos			
Cómo quiero que me llamen			
Profesional de Referencia			
Profesional que realiza la valoración			

Con la finalidad de valorar el nivel de riesgo en que se encuentra como consecuencia de la situación de violencia que está viviendo, le voy a hacer unas preguntas relacionadas con la persona que la está agrediendo.

Nº	Pregunta	No	Sí
1	¿Ha amenazado con matarla?		
2	¿Cree que es capaz de matarla?		
3	En el último año, ¿ha aumentado la violencia emocional o física en severidad o frecuencia?		
4	¿La persigue o la espía, le deja notas amenazantes o le deja mensajes, rompe sus cosas o la llama cuando usted no quiere?		
5	¿Se pone celoso de forma violenta?		
6	¿Consume drogas?		
7	¿Está en paro?		

En alguna ocasión,

8	¿La persona agresora ha amenazado o ha intentado suicidarse?		
9	¿Usted ha amenazado con suicidarse o lo ha intentado?		
10	¿La persona agresora ha usado algún arma contra usted o le han amenazado con ella?		
11	¿La persona agresora ha intentado estranglarla?		
12	¿Hace menos de una semana?		

Valoración del riesgo	Extremo	Riesgo de muerte	Contesta afirmativamente a las preguntas 1 o 2 o 11 y 12.
		Riesgo psicosocial	4 o más respuestas afirmativas a las preguntas 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11. Respuesta negativa a la pregunta 12.
	No extremo		Diferente a riesgo extremo o ninguna respuesta afirmativa.

FIRMADO POR:

Fecha de realización de la entrevista	Firma
	Profesional que realiza la entrevista

ANEXO 5. REUNIÓN DEL EQUIPO TÉCNICO

REUNIÓN EQUIPO TÉCNICO PARA VALORAR LA SITUACIÓN DE VIOLENCIA DE GÉNERO		Fotografía reciente
Nombre y Apellidos		
Cómo quiero que me llamen		
Profesional de Referencia		
Profesional que detecta la situación		

ASISTENTES

- Director/a
- Médico/a
- Psicóloga/o
- Trabajador/a Social
- Coordinador/a de Enfermería

ASUNTOS TRATADOS EN LA REUNIÓN

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

TOMA DE DECISIONES

Aplicación de medidas de protección: Si No

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

FIRMADO POR:

Nombre, apellidos	Nombre, apellidos	Nombre, apellidos
<i>Firma</i>	<i>Firma</i>	<i>Firma</i>
Director/a	Médico/a	Psicólogo/a

Nombre, apellidos	Nombre, apellidos	Nombre, apellidos
<i>Firma</i>	<i>Firma</i>	<i>Firma</i>
Trabajador/a Social	Coordinador/a de Enfermería	Profesional de Referencia

Dirección General de Personas Mayores, Participación Activa y Soledad no Deseada

Entidades colaboradoras



FOTOGRAFÍA

Las fotografías utilizadas en este protocolo se han descargado bajo licencia de Freepik (<https://www.freepik.es/>) o han sido compartidas por el Centro Residencial de Personas Mayores El Buen Samaritano (Málaga) para este uso.