

PROTOCOL DE PREVENCIÓ DE L'ASSETJAMENT, EL MALTRACTAMENT I ALTRES CONDUCTES SIMILARS DE CARITAS DIOCESANA DE BARCELONA

I. INTRODUCCIÓ

CÀRITAS DIOCESANA DE BARCELONA és una organització sense ànim de lucre que ajuda a les persones necessitades.

CÀRITAS DIOCESANA DE BARCELONA ha elaborat aquesta política amb el desig de buscar i aconseguir el benestar i la millora de la qualitat de vida de totes les persones treballen i gaudeixen dels serveis que presta Càritas.

I.-ÀMBIT D'APLICACIÓ.

Aquest protocol s'ha d'aplicar a qualsevol persona que tingui relació amb CARITAS DIOCESANA BARCELONA, tant si és assalariada, voluntària, proveïdora o persona atesa.

2.-OBJECTIUS.

2.1.- Generals

S'han d'evitar comportaments que puguin implicar qualsevol tipus de mala pràctica, maltractament, d'abús o altres conductes similars contra qualsevol persona relacionada amb Caritas.

Dotar a Caritas d'una eina per prevenir, detectar, intervenir i, si escau, pal·liar situacions de maltractament, mala praxis o d'abús.

2.2.- Particulars.

Sensibilitzar les persones ateses, el personal i els voluntaris sobre el maltractament, l'abús i les conductes similars i la necessitat d'educar en la gestió positiva dels conflictes a fi d'evitar-los.

Afavorir la implantació de mesures preventives.

Facilitar la detecció del maltractament, l'abús i les conductes similars.

Establir un circuit de coordinació entre els diferents membres de Caritas implicats en el protocol.

3.-PRINCIPIS:

La política de protecció de persones es basa en mantenir els estàndards de protecció de la seguretat desfavorides; la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de l'infant, 1989 (i els seus protocols opcionals); la declaració de les Nacions Unides sobre

l'eliminació d'abusos i l'explotació sexual i totes les convencions de Nacions Unides relacionades amb els nens; la legislació nacional de protecció de la infància i bones pràctiques internacionals.

- Totes les persones tenen els mateixos drets de protecció contra els danys.
- Tothom té la responsabilitat de donar suport a la protecció de les persones.
- Les organitzacions tenen el deure de cuidar els que treballen, estan en contacte o afectats pel seu treball i les seves operacions.
- Si les organitzacions treballen amb socis, tenen la responsabilitat d'ajudar els socis a complir els requisits mínims de protecció de persones.
- Totes les accions sobre la protecció de les persones es prenen en benefici de la persona, que són d'importància primordial.

4.-DEFINICIONS.

La protecció de les persones: Caritas ha assolit la responsabilitat de protegir les persones amb qui es relaciona i s'ha compromès en garantir que el seu personal, les seves operacions i els seus programes no danyin les persones; és a dir, que no exposin a les persones a risc de dany i/o abús. Caritas integra la seguretat de les persones en els seus protocols i, quan cal, comunica les situacions de risc a les autoritats competents.

"No fer mal": Es la responsabilitat que assumeix Caritas de "no fer cap mal" i/o si escau, minimitzar el dany que es pot fer en cas de que es faci una programació incorrecta.

Danys: causar un mal, un perjudici, deteriorament, dolor o malestar. Maltractar o espatllar alguna cosa.

Abús físic: dany físic real o potencial perpetrat per una altra persona, adult o nen. Pot implicar cops, sacsejar, enverinar, ofegar i/o cremar, entre d'altres. El dany físic també pot ser causat quan un pare o cuidador, crear símptomes o deliberadament induir una malaltia a una persona.

Abús sexual: forçar o temptar una persona a involucrar-se en activitats sexuals que ell o ella no entengui completament i tingui poques opcions per a atorgar el consentiment lliurement. Això pot incloure violació, sexe oral, penetració o actes no penetrants com la masturbació, besar, fregar i tocar. També pot incloure nens que es comprometen a mirar o produir imatges sexuals, observar activitats sexuals i animar els nens a comportar-se sexualment inadequadament.

L'explotació sexual: una forma d'abús sexual que força a persones a qualsevol activitat sexual a canvi de diners, regals, aliments, allotjaments, afecte, estatus o qualsevol altra cosa que elles o les seves famílies necessiten.

En general, implica que una persona sigui manipulada o confosa. De vegades s'amaga sota una aparença d'amistat, d'obtenir la seva confiança mitjançant engany, i també fent servir drogues i l'alcohol. La relació abusiva entre la víctima i l'agressor implica un desequilibri de poder quan les opcions de la víctima són limitades. És una forma d'abús que els nens i adults poden interpretar com lliurement acceptades.

L'explotació sexual es manifesta de diferents maneres. Pot implicar un control financer, emocional o físic sobre una persona jove de forma dissimulada. Es pot donar entre iguals que manipulen o obliguen les víctimes a l'activitat sexual, de vegades dins de bandes i barris afectats per bandes. També es dona en xarxes oportunistes o organitzades d'autors que es beneficien econòmicament del tràfic de víctimes joves entre localitzacions diferents per participar en activitats sexuals.

Negligència i tractament negligent: tenint en compte el context, els recursos i les circumstàncies, la negligència i el tractament negligent fan referència a una persistent falta per satisfer les necessitats físiques i/o psicològiques bàsiques d'una persona que es traduirà en un greu deteriorament de la salut física, espiritual i saludable d'aquesta persona.

Implica no controlar adequadament i desprotegir individus. Evitar proporcionar una nutrició segura, refugi i condicions de vida/treball. També constitueix negligència materna durant l'embaràs, el mal ús de drogues o d'alcohol i l'abandó i el maltractament d'una persona discapacitada.

Abús emocional: afecta el desenvolupament emocional d'una persona. Els actes emocionalment abusius inclouen restricció de moviment, degradació, humiliació, intimidació (incloent-hi assetjament cibernètic) i amenaces, por, discriminació, ridiculitzar o altres formes no físiques de tractament hostil i el rebuig.

Explotació comercial: explotació d'una persona en el treball o en altres activitats en benefici dels altres i en detriment de la salut física o mental, educació, desenvolupament moral o socioemocional de l'infant o de l'adult.

Afectats o interessats. Persona titular de les dades personals.

Decòrum. Aplicat a la roba, significa decent, net, apropiat i de bon aspecte de la roba que mostra respecte.

Indicadors. Indicacions i signes que puguin mostrar una situació de risc.

Abús. Procedir amb una persona amb crueltat, duresa i desconsideració, o no proporcionar-li la cura que li cal.

Modèstia. Aplicat a la roba, significa portar amb moderació, amb senzillesa

Persona menor (infantil). Qualsevol persona menor de 18 anys tal com es defineix a l'Article 315 del codi civil espanyol.

Persona en situació de vulnerabilitat. Una persona que pot resultar ferida o lesionada, físicament o moralment. Totes les persones que, d'alguna manera mantinguin relació amb Càrites, ja siguin persones ateses, assalariats, voluntaris, socis, donats o proveïdors poden ser considerades persones en situació de vulnerabilitat quan pateixin alguna de les conductes que es descriuen en aquest protocol

Pudor. Aplicat a la roba, roba que cobreix i no exposa el cos d'una persona.

II. PREVENCIÓ.

Cal abordar la protecció de les persones i la protecció dels seus drets seguin el següent procediment:

I.-AVALUACIÓ I/MITIGACIÓ DELS RISCOS

S'ha de fer una avaluació de riscos de totes les operacions, programes i activitats dutes a terme per Càritas. S'han de desenvolupar estratègies de mitigació dels riscos que puguin patir les persones i incorporar-les al disseny de programes, operacions i activitats que afectin a aquestes persones.

S'han d'avaluar els riscos des de:

- **La probabilitat.** S'han d'examinar els mitjans disponibles i posar-los en relació amb una anàlisi històrica, per tal d'avaluar la possibilitat de què aquests riscos es puguin concretar.
- **L'Impacte.** S'han d'avaluar les conseqüències de la concreció del risc que corre Càritas.

2.- CONTRACTACIÓ SEGURA

Quan s'incorporin voluntaris, contractats, proveïdors o col·laboradors a Càritas s'han de tenir en compte els protocols de contractació o incorporació definits pel departament de Desenvolupament de persones.

3. DISSENY DE PROGRAMES SEGURS

Qualsevol projecte, acció, servei en el qual participi Càritas ha de ser segur per a les persones. Aquests protocols s'ha de tenir en compte des del disseny de l'activitat, i també per defecte. S'ha d'avaluar i desenvolupar cada nou projecte de manera que sigui més eficaç per garantir els drets de les persones.

4. COMUNICACIONS I ÚS D'IMATGES I D'INFORMACIÓ.

Quan es facin servir imatges i informació de persones, cal tenir en compte:

- I. **Legitimació de la informació.** Abans de procedir a la recollida d'imatges, sons i/o la recopilació de dades d'una persona, s'ha de demanar el consentiment en

aplicació dels articles 7, 8 i 13 del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 , protecció de dades. No es poden publicar imatges, sons o dades de les persones que no hagin donat el seu consentiment prèviament.

- 2. Cal respectar la dignitat de les persones.** S'ha de tenir cura de les fotografies que representin persones amb discapacitat, refugiats i persones en situacions de conflicte i desastres, per retratar amb precisió el context i mantenir la dignitat.
- 3. S'ha de donar informació honesta.** El subjecte no serà manipulat de manera que es distorsioni la realitat de la situació.
 - a) S'han d'evitar els estereotips.
 - b) Si cal per protegir la confidencialitat, es canviarà el nom de persones i dels seus familiars i entorn.
 - c) No es publicarà mai el nom complet d'un menor d'edat, ni les seves dades de contacte.
 - d) No es fabricaran històries de casos i descripcions, encara que es puguin adaptar o editar per preservar la dignitat i confidencialitat de l'afectat.
 - e) No es farà servir una imatge d'una cosa i després es descriurà com una altra (per exemple, una imatge d'un projecte no s'utilitzarà per il·lustrar l'obra d'un altre).
 - f) Si es fa servir una imatge de manera general (per exemple, il·lustrant un projecte similar al descrit), es deixarà constància clara al títol.
 - g) Una imatge no s'utilitzarà d'una manera que distorsioni deliberadament la situació real.
 - h) Si una imatge representa una situació excepcional, no la tractarem de manera que suggereixi que generalment és certa.

- i)** L'objectiu és estar segur que, en la mesura del possible, si la veïés, el subjecte considerarà la imatge i el seu ús com a veraç.
- 4.** Els estàndards de gust i decència s'han de mantenir coherents amb els valors de Caritas.

No es faran servir les imatges que, a criteri de la direcció de Càritas, siguin eròtiques, pornogràfiques, obscenes o que no estiguin d'acord amb els estàndards ètics de la institució definides en el seu codi ètic.
- 5.** Caritas serà sensible a les inquietuds i consells del seu personal.
- 6.** En situacions de desastre, les persones que estan ajudant seran tractades d'una manera positiva.
- 7.** Caritas sempre cooperarà amb els mitjans de comunicació per millorar la resposta pública, però no es permetrà la publicitat interna o externa per tenir prioritat.
- 8.** La manipulació de la imatge digital es pot fer servir per aconseguir un efecte creatiu o icònic, però no d'una manera que distorsioni deliberadament i enganyosament la realitat de la situació descrita.
- 9.** S'ha de mantenir una biblioteca fotogràfica adequada. Les imatges han de ser actuals i adequades.
 - 1)** Totes les imatges romandran als arxius de Caritas i han d'estar completament documentades. Únicament es faran servir aquelles imatges de les quals s'hagin obtingut els corresponents drets.
 - 2)** El consentiment general per a la recollida de materials de comunicació s'ha d'obtenir al començament d'un programa o projecte.
 - 3)** Les persones han d'estar preparades i disposades a intervenir lliurement en les entrevistes concretes abans de ser entrevistades.
 - 4)** Les fotos de persones sempre han de ser dignes i respectuoses.
 - 5)** Totes les persones han d'estar convenientment vestides.

7.-XARXES SOCIALS

7.1.- àmbit subjectiu:

El que s'estableix en aquesta secció serà aplicable a totes les persones que es relacionin amb Càritas, siguin persones ateses, assalariats, voluntaris, proveïdors i altres grups d'interès de Caritas.

7.2.-àmbit d'aplicació de la política:

Tothom ha de complir les normes que regulen aquesta política i s'ha de sotmetre al règim disciplinari de Càritas Diocesana de Barcelona

7.3.- obligacions de l'Oficial de Compliment:

L'oficial de compliment serà el responsable de supervisar, monitoritzar i actualitzar aquesta política.

7.4.- ús de les xarxes socials:

Exclusivament, les persones autoritzades per l'oficial de Compliment estan autoritzades a publicar i compartir material a les xarxes socials amb el nom de l'organització.

7.5.- requisits d'ús de les xarxes socials:

Els blogs o xarxes socials que impliquen directa o indirectament la informació, nom, qualitat, col·laboració o institucions afins, han de complir els requisits de consentiment i permisos de la gestió digital.

Els continguts virtuals només es poden organitzar en dominis que siguin segurs.

A Caritas hi ha d'haver-hi un gestor de continguts. Quan es publiqui una entrada que vagi en contra del codi de conducta o d'aquest protocol sigui ofensiu per a qualsevol membre de Càritas, s'ha de retirar sense més requisit que l'ordre de gestió.

7.5.1.- Normes d'ús personal de les xarxes socials per al personal i els voluntaris:

- Sempre s'ha d'escriure en primera persona i s'ha d'utilitzar l'avís d'exempció de responsabilitat .
- Es prohibeix la publicació de continguts difamatoris, obscens, abusius o lesius.

- Si s'observa que un altre membre del personal carrega contingut difamatori, obscè, abusiu o perjudicial, s'ha d'informar a l'oficial de compliment normatiu.
- Es prohibeix la publicació d'informació confidencial: nom o ubicació d'una persona o informació confidencial de l'entitat
- S'han de complir sempre les condicions d'ús de llocs i/o dels serveis.
- Els usuaris de les xarxes socials responen civil i penalment de tots els continguts que publiquin i/o comparteixin.
- S'ha d'evitar publicar informació que identifiqui persones físiques.
- El mal ús dels mitjans de comunicació social podria tenir serioses implicacions i violar la llei, especialment en el cas de les imatges de l'abús infantil, la difamació i l'assetjament.

7.5.2.- Ús de les xarxes socials per menors d'edat.

No es permetrà l'accés a les xarxes socials als menors de 14 anys.

Només els majors de 14 anys estaran connectats a xarxes socials sota la supervisió d'un professional de Caritas.

S'han d'instal·lar filtres de contingut que impedeixin l'accés a pàgines i/o dominis que no estiguin alineats amb el codi de conducta de Caritas

7.6.-Seguiment i política de revisió:

Aquest procediment es revisarà anualment.

III.- LA DETECCIÓ I LA REACCIÓ DE LES POSSIBLES INFRACCIONS.

Totes les persones han de ser tractades amb correcció, respecte, d'acord amb les seves necessitats i sempre s'ha de garantir la seva dignitat. Cal evitar elevar la veu en el tracte amb les persones ateses o amb altres persones que treballin o col·laborin amb Caritas.

Es reconeix expressament el dret a la intimitat, la privacitat i la pròpia imatge. Totes les persones que s'ocupen de les persones ateses han de garantir aquests drets.

Queda prohibida la recollida d'imatges, sons o dades de les persones que formen part de Caritas sense el consentiment de la persona afectada i de la direcció del centre de tractament.

I.- Situacions de risc.

Cal que tothom que estigui en contacte amb menors i amb persones en situació de vulnerabilitat prestin atenció a l'aparició d'indicadors. Els principals indicadors es descriuen als protocols definits a l'àrea social i, amb caràcter general, els que consten a l'annex I.

En presència d'un o més indicadors, i atès que ocorri qualsevol situació d'urgència, sospita de maltractament, presència d'indicadors d'abús sexual, situacions d'amenaça entre les persones ateses o cap als professionals, s'ha de seguir el protocol específic definit a l'àrea social, i s'estarà obligat a comunicar-ho mitjançant el canal de denúncies corporatiu el més aviat possible. <https://denuncias.cipdi.com/caritas-barcelona/>. En cas que la situació se'n pugui derivar un risc cap a la institució la UCN i las persones responsables del àrea social s'hauran de coordinar per donar una resposta unitària i conjunta.

Quan els implicats siguin persones ateses s'ha de seguir el protocol específic definit a l'àrea social, prestant atenció especial a:

1. Documentar correctament totes les actuacions que es facin:
 - a. S'ha de deixar constància escrita de totes les actuacions que es facin.
 - b. A l'expedient, ha de quedar constància de qui intervé, en qualitat de què i què ha fet o dit.
 - c. La informació s'ha d'arxivar de manera que quedi garantida la seva integritat, confidencialitat i resiliència.
2. Abans de comunicar informació a terceres persones o entitats, cal obtenir l'autorització de la Unitat de Compliment Normatiu.

Quan, com a mínim, la persona presumptament agressora tingui relació de dependència amb CDB haurà de tenir coneixement la UCN la Unitat de Compliment normatiu i ha d'ordenar l'obertura de l'expedient informatiu seguint el procediment següent:

I.1.- L'expedient informatiu.

Es tracta de recollir la major quantitat d'informació possible a l'abast de Caritas sobre els fets reportats. Tots els documents i declaracions han de ser recollits dels implicats: víctima, presumptes infractors, personal o voluntaris, testimonis i entitats que puguin aportar informació útil que hagin tingut contacte amb la víctima o els agressors, companys i famílies.

Cal esbrinar:

- Què ha passat?
- Quines persones estan involucrades?
 - Autors
 - Còmplices
 - Testimonis
 - Víctimes.
- Per què va passar?
- Des de quan succeeix?
- On passa?
- Què es pot fer per reconduir la situació?

La informació s'ha de recollir amb la màxima confidencialitat i discreció.

Cal tenir en compte que no es pot accedir als mitjans informàtics privats sense el consentiment dels afectats.

Si tenen més de 14 anys d'edat i no estan incapacitats, els seus representants legals els hauran de demanar el consentiment, però no caldrà si són menors de l'edat anterior o estan incapacitats.

Se seguirà el procediment següent per a la formalització de l'expedient informatiu:

Si els fets són d'especial rellevància, la direcció haurà d'acordar obrir l'expedient informatiu i comunicar la incidència a la unitat de compliment normatiu

Les funcions de la Unitat de Compliment Normatiu són:

- Recopilació d'informació: entrevistes a les persones involucrades (víctimes i presumptes agressors).
- La informació als representants legals dels implicats. (víctima i qui suposadament ha estat l'agressor) Cal contrastar amb ells la informació.
- Elaboració de l'informe d'avaluació i propostes d'actuació sobre:
 - Víctima:
 - Mesures d'atenció i protecció
 - Mesures educatives
 - Agressor
 - Mesures correctores provisionals
 - Mesures educatives
- Adopció de mesures cautelars. En qualsevol fase del procediment, la unitat de compliment pot prendre decisions dirigides a la protecció de la víctima i cessar immediatament l'activitat d'agressor, com ara el canvi d'horaris, canvi d'activitats, etc.

S'acompanya com a annex número 2, un acord model per a la iniciació de l' expedient informatiu.

Cal nomenar a una persona (instructor) que ha de ser responsable de recollir tota la informació necessària per aclarir els fets i decidir responsabilitats per transmetre-les a la unitat de compliment perquè es prenguin totes les decisions sigui procedent, sense ser viciat pels esdeveniments que es puguin produir durant la recollida d'informació. La unitat de compliment normatiu no pot ser responsable de la recollida d'informació i l'instructor no pot decidir, garantint així els principis d'objectivitat i independència.

L'instructor ha d' acceptar el càrrec expressament. A l ' Annex número 3 un model de diligència d'acceptació de l'encàrrec.

L'instructor ha d'acordar la pràctica de totes les proves de cara a completar la informació que consideri adient per aclarir els fets, ordenant les notificacions i els requisits que consideri oportuns. Un acord model per a la pràctica de les mesures i, com a annex 5, s'adjunta un model de notificació de mesura en el servei a l'annex 4.

L'instructor haurà de fer una entrevista individual amb cadascun dels involucrats per conèixer més dades més sobre la seva situació personal i la seva avaluació dels fets. Algunes consideracions generals sobre com dur a terme una entrevista:

- Cal crear un clima de confiança i respecte que faciliti la comunicació.
- S'ha d'informar els interessats del procediment a seguir i fer que se sentin part del procés establert.
- S'ha d'evitar plantejar l'entrevista com un interrogatori, utilitzant el diàleg com a eina per a una bona comunicació.
- S'oferirà informació objectiva, realista i contrastada sobre el motiu de l'entrevista. És important que es faci una presentació clara, amb una comunicació tranquil·la.
- Comunicar l'actitud de tolerància zero envers comportaments que posin en perill a les persones.
- S'ha d'actuar honestament amb els implicats, informant sobre qui rebrà la informació. Algunes consideracions a tenir en compte quan es mantingui una entrevista amb els infractors:
 - Cal parlar amb serenitat, fer servir un to de veu respectuós i no agressiu, i evitar discussions a mesura que creen resistències.
 - Cal evitar fer valoracions morals o de judici. Cal recordar que és un espai per recopilar informació.
 - S'ha de transmetre als implicats la sensació de que entenem la dificultat de parlar del que ha succeït o està succeïnt, però també la importància de fer-ho.
 - S'ha de parlar tranquil·lament i evitar que es culpabilitzi del que ha succeït o que està succeïnt.
 - S'ha d'evitar parlar massa i procurar escoltar els interessats amb cura i empatia.

Exemple de preguntes a fer als testimonis:

- Saps per què t'he demanat que vinguis?
- M'agradaria que m'ajudis a resoldre una situació...
- Esteu bé al centre?
- Hi ha gent que no ho està passant bé al centre. Sabeu d'alguna persona que no ho estigui passant bé?
- Què vol dir per a vosaltres ser un ser un delator? Creus que és el mateix ser un delator que comunicar que algú està patint una injustícia?
- Què podem fer en aquesta situació?
- Podem comptar amb vosaltres?

S'ha de deixar constància escrita de totes les etapes dutes a terme. s'adjunta al protocol com a annex 6, un model de "diligència de constància"

Quan s'acabi l'expedient, l'instructor haurà de transferir tot el que s'hagi actuat a la UCN amb una proposta de resolució. La proposta de resolució pot ser:

- I. Arxiu de les actuacions. Si de la informació que s'ha recollit no es pot concloure que l'infractor ha comès els fets dels quals se l'acusa.
- II. Obertura del expedient disciplinari. Si hi ha prou evidències que ens fan pensar que l'agressor ha comès els fets dels quals és acusat.

I.2.- L'expedient disciplinari.

Procediment dirigit per establir la sanció a l'infractor i les mesures de protecció de la víctima.

S'han de seguir els tràmits establerts en el Títol XI del Codi Ètic Càritas. En cas d'un procediment sancionador contra un assalariat, s'han de respectar els procediments previstos a la legislació laboral.

El registre disciplinari pot acabar de dues maneres:

I.- Sanció interna. Supòsits que contravinguin la normativa interna del centre. En cas que s'hagin vulnerat les normes internes, s'ha d'aplicar el règim sancionador. Al mateix temps, es poden acordar mesures educatives per a l'infractor, com per exemple:

- Desenvolupar habilitats socials i treballar l'empatia
- Proposar tècniques cognitives d'autocontrol i gestió de l'emoció
- Ajudar-li a establir vincles amb altres companys perquè se senti part del grup, assumir les seves responsabilitats, i fer que sigui més fàcil per a altres a ser part del grup, així
- Realitzar activitats educatives de prevenció d'aquest protocol

II.- Comunicació a les autoritats. En els casos més greus, on hi ha indicis raonables d'un delictes. En cas de menors i de persones en situació de vulnerabilitat, i, segons el cas, s'ha de decidir si, després d'informar els infractors, es comunica a:

- Serveis socials. Els serveis socials han de ser informats quan es troba que l'agressor o víctima ha patit alguna de les situacions derivades de l'incompliment o exercici indegut de la pàtria potestat o custòdia.
- Fiscalia. S'utilitzarà com a últim recurs, només quan cap de les mesures anteriors hagi funcionat.

I.3.- Mesures pal liatives.

S'ha de proporcionar a la víctima tota l'atenció que li calgui. Cal aportar tota la col·laboració en coordinació amb les institucions públiques i privades que s'ocupen de la víctima i/o de l'agressor. Proposta de mesures:

I.- Mesures de protecció i seguretat dirigides als implicats que consisteixen en:

- Observació acurada per part del personal del centre per evitar més situacions de risc.
- L'acompanyament diari i el seguiment d'una persona referent amb la qual la víctima té confiança i una relació empàtica i afectiva.

II.- Sol·licitar la col·laboració i el compromís de la família, si escau, o de les persones més properes a les implicades.

III.- Remissió del cas a altres professionals, si és necessària una intervenció més especialitzada (metge pediàtric o metge de família, unitat de salut mental, etc.)

I.4.- Actuacions amb la resta de persones de Caritas

Quan s'ha activat el protocol i s'han desenvolupat les accions corresponents per a cada nivell, cal valorar l'efectivitat del circuit, els processos i els recursos, detectar debilitats i fer propostes de millora per tal d'aconseguir el màxim possible adequació del protocol a les necessitats de les persones ateses i del context.

Es programaran accions concretes, com ara sessions formatives, centrades en reforçar els punts dèbils detectats.

IV.- SEGUIMENT I REVISIÓ

La protecció a persones està integrada en el registre de riscos de l'organització i en els processos d'informes trimestral i anual.

La direcció ha de revisar periòdicament el registre de riscos i els informes que garanteixin que les mesures de protecció de les persones estan en vigor i son efectives.

Aquesta política s'ha de revisar almenys cada 3 anys.

**ANNEX I.-
VERIFICACIÓ DE L'ESTAT DE RISC
Indicadors**

A.-ASPECTE FÍSIC/SITUACIÓ PERSONAL DE VULNERABILITAT

A.1.- Higiene

- Porta la roba bruta.
- Presenta males olors.
- Porta roba i/o calçat inadequat.
- Tenir una mala higiene corporal
- Mostra les lesions cutànies amb enrogiment de la pell en zones íntimes.

A.2. L'alimentació és descuidada o insuficient

- Demana roba o aliments, diu que te gana.
- Hi ha indicis de dieta molt pobra i inadequada

A.3. La persona en situació de vulnerabilitat mostra cansament habitual

- Està cansat, sense justificació
- S'adorm a les activitats

A.4. Manifestacions de malalties físiques

- Es queixa sovint de dolor (mal de panxa, mal de cap ...)
- Està constantment malalt / a sense aparent causa.
- Presenta ferides, cops, etc., que semblen produïdes accidentalment

A5. Persona en situació de vulnerabilitat es receptora de violència física

- Presenta ferides o rascades

- Presenta senyals de mossegades
- Presenta cops al cos
- Presenta cremades
- Presenta manca de flocs de cabell
- Presenta vessaments oculars
- Presenta talls o punxades sense causa aparent.
- Presenta fractures òssies
- Presenta dolor en determinades parts del cos
- Manifesta o assenjala amb gestos que alguna persona és la causant de les lesions
- Manifesta que està sent receptor de violència física per part d'algú del seu entorn
- Dona explicacions estranyes o poc convincents respecte a les lesions que presenta

A6. Persones en situació de vulnerabilitat poden estar patint abús sexualment

- Presenta dolor / picor a la zona anal / genital.
- Té molèsties quan camina o s'asseu.
- És una dona embarassada (especialment si es nega a identificar el pare)
- Presenta dolors freqüents sense causa aparent
- Hi ha indicis que l'estan forçant en activitats sexuals (abús sexual)
- Explica que està patint abusos sexuals per part d'algú del seu entorn
- Dona explicacions estranyes o poc convincents respecte a les lesions que presenta

A7. La persona en situació de vulnerabilitat ha patit, en el passat, l'abús.

- Ha patit algun tipus d'abús sexual en el passat
- Ha patit agressions físiques en el passat

Ha patit d'abús prenatal en el passat

A.8.- La persona en situació de vulnerabilitat té símptomes compatibles amb el fet d'haver patit o estar en risc de patir mutilació genital.

Hi ha indicis d'haver patit mutilació genital: torna trist d'un viatge al seu país

Hi ha indicis que fa pensar que pot estar en risc de patir mutilació genital.

A9. Manifestacions d'altres persones, professionals o persones del seu entorn.

Han observat situacions que fan pensar en abusos sexuals o es sospita.

Diuen que els progenitor o els guardadors el colpeja

Sent que rep agressions verbals i / o físiques (punxons, crits, crits, etc.)

A10. Situacions que fan pensar que la persona es troba greument desprotegida.

Està en una situació en què ningú s'ocupa.

Pateix desatenció d'aliments que per edat o condicions especials suposen un greu risc de mort

No rep el tractament per a una malaltia greu, posant en risc la seva vida.

Pateix una situació de perill Greu que li fa buscar una protecció immediata

Amenaces de mort o abandonament de progenitors o cuidadors

A.11. Observacions

B.-ÀREA AFECTIVA I DE COMPORTAMENT DE PERSONES EN SITUACIÓ DE VULNERABILITAT

B1. Comportaments antisocials i/o agressius (dins o fora del centre)

- Comet petits furtus.
- Presenta una conducta agressiva física contra terceres persones.
- Presenta una conducta agressiva verbal contra terceres persones.
- Presenta una conducta destructiva amb objectes.
- Es relaciona amb un grup d'amics conflictiu.
- Manté sovint conductes de provocació (desafiant...)
- Fa actes de vandalisme, racisme o xenofòbia
- Transgredeix les normes sistemàticament i enganya.

B2. Conductes de risc vers el mateix menor o persona en situació de vulnerabilitat (dintre o fora de Càritas)

- S'exposa a situacions de risc (conducció temerària, metring, mal ús de les tecnologies)
- Diu coses que indiquen que pensa sovint en el suïcidi o ha fet un intent de suïcidi
- S'autolesiona
- Es provoca el vòmit, pren laxants, es nega a menjar.
- Presenta manca d'autocontrol

B3. La persona en situació de vulnerabilitat consumeix substàncies tòxiques

- Consumeix alcohol
- Consumeix altres drogues
- Consumeix tabac
- S'observen estats que fan pensar que ha consumit (ulls vermells, olor d'alcohol, eufòria/tristesia...)
- Presenta símptomes compatibles amb una síndrome d'abstinència

B4. Manifestacions de por i/o angoixes

- Manifesta accions defensives davant qualsevol aproximació física
- No vol fer activitats que requireixen mostrar parts del cos (per amagar cops...)
- Sembla tenir por dels seus progenitors o manifestar-los rebuig
- No vol anar-se'n a casa
- Mostra un alt nivell d'ansietat davant activitats normals com el canvi de bolquers
- Presenta dificultats greus per calmar-se en braços de qui en té cura
- Es preocupa molt d'estar a l'alçada de les expectatives dels progenitors o per ser acceptat
- Mostra sentiments de culpabilitat de la situació viscuda
- Manifesta que no el deixen entrar a casa o que l'han fet fora
- Mostra senyals d'ansietat
- Manifesta que vol ingressar a un centre

B5. Alteracions en la relació amb els altres (dintre o fora de Càritas)

- Manifesta una familiaritat excessiva amb estranys (marxa fàcilment amb persones desconegudes)
- Crida contínuament atenció
- Fa demandes continuades d'afectivitat
- No interacciona, no fixa la mirada, sovint sembla absent
- Sembla tenir dificultat per formar vincles afectius estables
- Presenta problemes de relació amb el grup d'iguals

B6. Altres manifestacions d'alteració de l'estat d'ànim

- Mostra un aspecte trist i/o plora sovint sense causa aparent
- Es mostra passiu, retret i/o s'aïlla
- Fa comentaris que semblen indicar que té una autoestima baixa

Manifesta sovint conductes que corresponen a una edat inferior (conductes regressives)

Manca de plor i absència de queixa davant del dolor

Es mostra inquiet/a, neguitós/a

Presenta trastorns d'alimentació (vòmits, diarrees, anorèxia)

Presenta desordres greus associats amb el dormir

B7. La persona en situació de vulnerabilitat presenta comportaments d'auto estimulació compulsiva

Fa balancejos compulsius

Presenta masturbació compulsiva

Es dona cops de cap de forma voluntària i repetida

B8. La persona en situació de vulnerabilitat presenta comportaments sexuals inadequats per l'edat

Manifesta conductes i preocupacions sexuals o utilitza termes inadequats per la seva edat

Assetja o agredeix sexualment altres menors o persones en situació de vulnerabilitats o adolescents

Manifesta, de forma recurrent, tenir por a un embaràs o a la sida

Mostra promiscuïtat sexual

B9. La persona en situació de vulnerabilitat està adoptant rols que no li corresponen per edat

Assumeix responsabilitats impròpies de l'edat amb membres de la família o tasques de casa.

Adopta un rol cuidador respecte als progenitors o guardadors (inversió de rols)

C. DESENVOLUPAMENT I APRENTATGE DEL MENOR O PERSONA EN SITUACIÓ DE VULNERABILITAT

CI. El menor o persona en situació de vulnerabilitat presenta dificultats destacables en els aprenentatges escolars

- Manifesta problemes d'atenció i concentració
- Presenta poca constància en les activitats
- Està matriculat en un nivell inferior al que li correspon per edat o en un recurs especial.
- Presenta dificultats d'aprenentatge
- Presenta canvis sobtats en el seu rendiment.

C2. El menor o persona en situació de vulnerabilitat presenta un retard en el desenvolupament

- Presenta retard en l'adquisició de capacitats verbals, cognitives o socials pròpies de l'edat
- No respon als estímuls com seria d'esperar per l'edat
- No se li observen habilitats i/o el to motriu propis de l'edat
- Presenta pes i talla molt inferiors per l'edat
- No mostra joc imitatiu/manipula els objectes de manera estereotipada sense desig d'explorar

C3. El menor o persona en situació de vulnerabilitat sovint té dificultats en el control d'esfínters

- Presenta problemes d'enuresi, amb relativa freqüència
- Presenta problemes d'encopresi, amb relativa freqüència

C4. Presenta problemes amb l'assistència escolar

- Marxa de classe o d'escola davant qualsevol contrarietat
- Fa faltes d'assistència injustificades i/o absentisme escolar o laboral

B. RELACIÓ DELS PROGENITORS O GUARDADORS AMB EL MENOR O PERSONA EN SITUACIÓ DE VULNERABILITAT

DI. Els progenitors o guardadors manifesten rebuig vers el menor o persona en situació de vulnerabilitat

- Manifesten una imatge negativa del menor o persona en situació de vulnerabilitat i no li reconeixen valor positiu
- Li repeteixen que no l'estimen
- Es riuen de les seves dificultats
- El critiquen, avergonyeixen, desqualifiquen, insulten, ridiculitzen o amenacen
- Minimitzen els episodis de pena, malaltia o dany físic del menor o persona en situació de vulnerabilitat
- Manifesten enuig quan el menor o persona en situació de vulnerabilitat es fa mal
- No s'observa mai cap expressió física d'afecte del progenitor/a vers el menor o persona en situació de vulnerabilitat
- Són coneixedors de la situació de maltractament que pateix i no el protegeixen
- Són coneixedors de la situació d'abús sexual que pateix i no el protegeixen
- No permeten al menor o persona en situació de vulnerabilitat contacte tàctil amb ells (carícies, moixaines, tendresa...)
- El fan fora de casa o diuen que no volen saber res d'ell
- Tracten de manera molt desigual els germans

D.2. El seguiment i control de la salut del menor o persona en situació de vulnerabilitat no sembla l'adequat

- No accepten la malaltia del menor o persona en situació de vulnerabilitat i per tant no li proporcionen l'assistència que necessita

D.3. Hi ha sospites de manipulació de la salut del menor o persona en situació de vulnerabilitat per part dels progenitors

- Porten sovint medicaments a Càritas sense justificant mèdic
- Li atribueixen sovint malalties dubtoses o símptomes no observats a Càritas
- Fa faltes d'assistència reiterades per malalties sense justificació mèdica
- Fa múltiples ingressos hospitalaris

D4. Els progenitors o guardadors aïllen al menor o persona en situació de vulnerabilitat de l'entorn social

- Es mostren extremament protectors o controladors del menor o persona en situació de vulnerabilitat
- No deixen al menor o persona en situació de vulnerabilitat estar amb amics
- Eviten que el menor o persona en situació de vulnerabilitat es relacioni amb altres adults que no siguin ells
- Li repeteixen que no hi ha ningú més en el món en qui s'hi pugui confiar, fora d'ells
- Es mostren molt possessius respecte a el menor o persona en situació de vulnerabilitat

D5. Els progenitors o guardadors es despreocupen de les activitats que fa el menor o la persona en situació de vulnerabilitat

- S'obliden de recollir el menor o la persona en situació de vulnerabilitat o el venen recollir o el porten molt tard
- Es despreocupen per l'oci del menor o persona en situació de vulnerabilitat
- No es preocupen pels continguts de les activitats que fa el menor o persona en situació de vulnerabilitat (violència, pornografia...)
- Hi ha un abandonament escolar consentit i/o afavorit
- No assisteixen a les reunions ni entrevistes amb Càritas quan se'ls cita
- Són causants o consentidors de les faltes d'assistència i/o absentisme del menor o persona en situació de vulnerabilitat
- Desconeixen el curs on va, el professor, els seus amics, quines activitats ha de fer...

D6. Els progenitors o guardadors no atenen les necessitats bàsiques del menor o persona en situació de vulnerabilitat

- Desatenen les necessitats bàsiques del menor o persona en situació de vulnerabilitat (alimentació, higiene...)
- No respecten els hàbits o rutines que el menor o persona en situació de vulnerabilitat necessita (hores de son/descans, àpats...)
- Mostren un desconeixement de les necessitats emocionals d'estimulació del menor o

persona en situació de vulnerabilitat

- No li faciliten ajuda/orientació que necessita o no col·laboren amb els serveis que l'atenen
- S'encarreguen del menor o persona en situació de vulnerabilitat altres familiars, amics o veïns no adequats.
- S'encarreguen del menor o persona en situació de vulnerabilitat altres familiars, amics o veïns per despreocupació dels progenitors
- Es dona una absència de supervisió del menor o persona en situació de vulnerabilitat (risc d'accidents domèstics)
- Prioritzen assumptes propis en detriment de l'atenció a el menor o persona en situació de vulnerabilitat, podent evitar-ho

D7. Els progenitors o guardadors terroritzen o intimiden el menor o persona en situació de vulnerabilitat

- Amenacen al menor o persona en situació de vulnerabilitat (amenacen amb mutilar-lo, matar-lo, vendre'l, trenquen les seves coses)
- Utilitzen sistemàticament la por com forma de disciplina
- Mostren violència manifesta contra les persones davant del menor o persona en situació de vulnerabilitat
- Amenacen el menor o persona en situació de vulnerabilitat de fer-li mal, diuen que no responen dels seus actes
- Utilitzen un tracte colèric i explosiu amb el menor o persona en situació de vulnerabilitat
- Mostren violència manifesta contra animals o coses davant del menor o persona en situació de vulnerabilitat

D8. Els progenitors o guardadors poden estar explotant o corrompent el menor o persona en situació de vulnerabilitat

- Hi ha indicis que podrien estar forçant o consentint una situació d'explotació laboral
- Hi ha indicis que fan pensar que podrien estar forçant el menor o persona en situació de vulnerabilitat en activitats sexuals
- Utilitzen el menor o persona en situació de vulnerabilitat per la mendicitat

Fan actes sexuals davant el menor o persona en situació de vulnerabilitat o el sotmeten a veure material pornogràfic

Subministren substàncies tòxiques al menor o persona en situació de vulnerabilitat (alcohol, cànnabis, tabac, etc.)

D9. Els progenitors o guardadors mostren incapacitat de control del menor o persona en situació de vulnerabilitat

Es queixen sovint que “no poden” amb el menor o persona en situació de vulnerabilitat, que els és massa difícil

Manifesten que volen ingressar-lo en un centre a causa de la seva conducta

Manifesten que tenen por del menor o persona en situació de vulnerabilitat i/o que n'han rebut amenaces o els ha agredit

Manifesten que té atacs de violència incontrolable

D10. Els progenitors o guardadors mostren pautes educatives no adequades amb el menor o persona en situació de vulnerabilitat

Utilitzen el càstig físic com a mètode habitual de disciplina

Utilitzen habitualment mètodes o pautes educatives extremament rígids i poc flexibles

No tenen en compte la seva opinió en cap de les decisions que l'afecten directament

El pressionen de manera desmesurada perquè tregui bones notes o destaquï en alguna activitat

Inculquen al menor o persona en situació de vulnerabilitat odi o prejudicis religiosos, ètnics, culturals o d'altre tipus

El culpabilitzen dels problemes familiars (no fa prou per ells, es presenten com a màrtirs)

Utilitzen el menor o persona en situació de vulnerabilitat en el conflicte conjugal/ de parella. Es constata una manipulació del menor o persona en situació de vulnerabilitat.

Toleren absolutament tots els comportaments del menor o persona en situació de vulnerabilitat sense posar-li cap límit

Utilitzen pautes educatives incoherents i/o disparitat de criteris educatius dels progenitors de forma manifesta

D12. Situacions que fan que el menor o persona en situació de vulnerabilitat es trobi greument desprotegit

No han anat a recollir el menor o persona en situació de vulnerabilitat a Càritas i la policia no localitza ningú que se'n pugui fer càrrec

No han anat a recollir el menor o persona en situació de vulnerabilitat a Càritas i no es localitza ningú que se'n pugui fer càrrec

No segueixen els tractaments per malalties greus en greu risc per la seva vida

Amenacen amb matar el menor o persona en situació de vulnerabilitat

D13. Els progenitors o guardadors poden estar maltractant físicament el menor o persona en situació de vulnerabilitat o abusant-ne sexualment

Poden ser els causants de les lesions físiques del menor o persona en situació de vulnerabilitat

Poden estar abusant sexualment del menor o de la persona en situació de vulnerabilitat

Poden haver afavorit una mutilació genital femenina o estar en risc de fer-ho

D14. El menor o persona en situació de vulnerabilitat està vivint en un entorn familiar violent

Es donen relacions violentes entre la parella

Hi ha agressions mútues entre progenitors i fills

E. CONTEXT SOCIAL, FAMILIAR I PERSONAL DEL MENOR O PERSONA EN SITUACIÓ DE VULNERABILITAT

E1. Els progenitors o guardadors poden tenir una addicció a l'alcohol o altres drogues en el contacte amb Càritas

Presenten símptomes compatibles amb un abús d'alcohol

Presenten símptomes compatibles amb un abús d'altres drogues

E2. Els progenitors o guardadors poden estar patint algun trastorn mental

Presenten símptomes compatibles amb algun trastorn mental

E3. Els progenitors o guardadors presenten una discapacitat intel·lectual

Presenten dificultats que fan pensar que pot tenir alguna discapacitat intel·lectual

E4. Els progenitors o guardadors presenten una malaltia física

Pateixen alguna malaltia física greu

E8. Situació personal o familiar d'especial consideració

Algun dels progenitors està a la presó

Ambdós progenitors estan a la presó

E9. El nucli familiar té dificultats socials, econòmiques i/o d'organització

No té suport social i/o familiar

Té insuficiència d'ingressos econòmics per garantir la cura bàsica del menor o persona en situació de vulnerabilitat

Els progenitors són adolescents amb greus dificultats econòmiques o manca de suport social i/o familiar

És un nucli monoparental amb greus dificultats econòmiques o amb manca de suport social i/o familiar

Es donen canvis constants de domicili

Canvis freqüents de parella i/o dels referents adults del menor o persona en situació de vulnerabilitat (canvis de cuidadors)

E10. El nucli familiar viu en un context social d'especial consideració

Viuen en una situació d'aïllament en zona rural

Viuen en un campament provisional de caravanes

Habiten en una zona amb concentració de població en situació de dificultat social

El context familiar, cultural o religiós és poc afavoridor dels drets del menor o persona en situació de vulnerabilitat o de la dona

EI 1. Els guardadors o progenitors presenten un aspecte físic molt desfavorable

La seva higiene és molt deficient

Presenten sovint lesions físiques

EI 2. Les condicions personals del menor o persona en situació de vulnerabilitat el poden fer més vulnerable

El menor o persona en situació de vulnerabilitat pateix una malaltia crònica

El menor o persona en situació de vulnerabilitat té alguna discapacitat física, intel·lectual o sensorial

Presenta algun trastorn mental

ANEXO 2. MODEL DE ACORD D'OBERTURA DE L'EXPEDIENT INFORMATIU

Expedient n.....

En..... De..... 20....

Fets

La direcció del centre ha estat conscient dels fets següents

Entenem que els fets podrien constituir una infracció en contra de la normativa interna del centre i contra la llei.....

Per aclarir els fets i depurar responsabilitats, la direcció

ACORDA

Primer.- Obrir expedient informatiu que serà tramitat el número

Segon.- Comunicar la incidència a la unitat de compliment de Càritas Diocesana de Barcelona per designar un instructor.

TERCER.- notificar aquesta decisió a totes les parts implicades.

En el lloc i la data que hi ha a la capçalera.

Signat l'adreça

.....

ANNEX 3.- DILIGÈNCIA DE ACCEPTACIÓ DEL CÀRREC D'INSTRUCTOR

Expedient informatiu

En, el dia de de

DILIGÈNCIA D'ACCEPTACIÓ DE L'ENCÀRREC

D, DNI, com (afegir el càrrec que tingui) de, he estat informat de les funcions i les obligacions inherents al càrrec, i accepto el nomenament de formar part de l'equip de valoració de l'expedient nº

Signat l'instructor

ANNEX 4. ACORD DE PRÀCTICA DE DILIGÈNCIES

Expedient informatiu

En, el dia de de

DILIGÈNCIA D'INFORMACIÓ

D com a instructor de l'expedient informatiu

ACORDA

PRIMER.- Citar les següents persones que van presenciar els fets i emplaçar-perquè en el termini de tres dies presentin per escrit la seva versió dels fets. Testimonis als quals se cita:

.....
.....
.....
.....

SEGON.- Recollir i guardar les següents proves materials:.....

TERCER.-

QUART.-

Notificar a (presumpte infractor) l'obertura d'aquest expedient i citar-perquè en el termini de cinc dies formuli les alegacions que tingui per convenient, proposi les proves que estimi oportú i, si escau, manifesti per escrit, la seva versió dels fets .

Signat l'instructor

ANNEX 5. MODEL DILIGÈNCIA DE NOTIFICACIÓ

Expedient informatiu

Persona que es notifica: (Afegiu-hi el nom de la persona a qui es notifica)

En a de de

DILIGÈNCIA DE NOTIFICACIÓ

FETS

.....
.....
.....
.....

ACORD

Vistos els fets ocorreguts el passat, el centre
ha decidit obrir un expedient informatiu per aclarir els fets i depurar responsabilitats.

Li notifiquem que s'ha nomenat instructor el Sr., única persona amb la
qual s'han d'entendre a partir d'aquest moment per atendre tot el referent a aquest
assumpte.

Li emplacem perquè en l'improrrogable termini de cinc dies, manifesti per escrit el que al
seu dret convingui sobre els fets ocorreguts. Amb el resultat el centre prendrà una decisió
que li serà notificada per escrit.

Signat. l'instructor

ANNEX 6.- MODEL DE DILIGÈNCIA DE CONSTÀNCIA

Expedient informatiu

En a dede

DILIGÈNCIA DE CONSTÀNCIA

D com a instructor de l'expedient informatiu
..... fa constar que:

PRIMER: He rebut per escrit d'al·legacions de les persones que a continuació es relacionaran sobre els fets objecte d'aquest estudi que s'incorporen a l'expedient:

.....
.....
.....
.....

SEGON: He rebut

TERCER.- Que ha manifestat ...

Signat l'instructor