

- Estratègia Valenciana LGTBI -

Direcció General de Persones Majors

Data de creació: juny 2022

Data de revisió:

# PROTOCOL D'ATENCIÓ SOBRE LA DIVERSITAT LGTBI EN CENTRES I SERVEIS DE PERSONES MAJORS A LA COMUNITAT VALENCIANA

Generalitat Valenciana

---

## ÍNDEX

<b>1. OBJECTE .....</b>	<b>2</b>
<b>2. JUSTIFICACIÓ .....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONS .....</b>	<b>4</b>
<b>4. MANIFESTACIONS DE LA DISCRIMINACIÓ .....</b>	<b>7</b>
<b>5. INDICADORS DE DISCRIMINACIÓ PER RAÓ DE LA LLIBERTAT I LA DIVERSITAT AFECTIVOSEXUAL, IDENTITAT SEXUAL I/O EXPRESSIÓ DE GÈNERE DE LES PERSONES USUÀRIES .....</b>	<b>9</b>
<b>6. PRINCIPIS D'ACTUACIÓ .....</b>	<b>10</b>
<b>7. MODEL D'INTERVENCIÓ .....</b>	<b>11</b>
<b>7.1. ACTUACIONS DE SENSIBILITZACIÓ I PREVENCIÓ     DISCRIMINACIÓ LGTBI .....</b>	<b>11</b>
<b>7.2. ACOLLIMENT .....</b>	<b>12</b>
<b>7.3. PROTOCOL D'ACTUACIÓ DAVANT SOSPITA/COMUNICACIÓ DE     DISCRIMINACIÓ PER RAÓ DE LA LLIBERTAT I LA DIVERSITAT     AFECTIVOSEXUAL, IDENTITAT SEXUAL O EXPRESSIÓ DE GÈNERE     DE LES PERSONES USUÀRIES D'AQUESTA MENA DE CENTRES I     SERVEIS .....</b>	<b>14</b>
❖ <b>FITXES DESCRIPTIVES .....</b>	<b>17</b>
<b>8. ANNEXOS MODELS I DOCUMENTS .....</b>	<b>20</b>
❖ <b>ANNEX I: DIAGRAMA DE FLUX .....</b>	<b>29</b>

# PROTOCOL D'ATENCIÓ SOBRE LA DIVERSITAT LGTBI EN CENTRES I SERVEIS DE PERSONES MAJORS A LA COMUNITAT VALENCIANA

## 1.- OBJECTE

El present protocol té per objecte servir de guia a tot el personal que treballa en els centres i serveis d'atenció a persones majors de la Comunitat Valenciana, per a visibilitzar, abordar i previndre qualsevol tipus de discriminació per raó de la llibertat i la diversitat afectivosexual, identitat i/o expressió de gènere de les persones usuàries d'aquesta mena de centres i serveis i evitar la revictimització institucional.

L'article 36 de la Llei 8/2017, integral de reconeixement del dret a la identitat i a l'expressió de gènere en la Comunitat Valenciana estableix que "las residencies de la tercera edat, tant públiques com privades, han de garantir el dret a la no discriminació de persones en atenció a la seua identitat o expressió de gènere, siga tant en la seua individualitat com en la seua relació sentimental".

L'article 33 de la Llei 23/2018, d'igualtat de les persones LGTBI recull expressament que "Els centres, serveis i programes de serveis socials destinats a persones majors, tant públics com privats, han de garantir el dret a la no discriminació de persones en atenció a la seua orientació sexual, identitat de gènere, expressió de gènere, desenvolupament sexual o grup familiar, siga en la seua individualitat o en la seua relació afectiva".

En virtut d'aquest mandat legal, l'Estratègia Valenciana LGTBI, dins de l'Eix II: Atenció i suport social, proposa les mesures de "Realitzar un protocol d'atenció sobre la diversitat LGTBI en centres, serveis i programes socials dirigits a persones majors", així com "Creació de continguts de sensibilització sobre la diversitat LGTBI per al seu ús en recursos comunitaris dirigits a persones majors". Per a l'abordatge de totes dues mesures i en el marc d'aquesta estratègia es desenvolupa el present protocol.

## 2.- JUSTIFICACIÓ

L'article 21 de la Carta Europea de Drets Fonamentals prohibeix tota discriminació i, en particular, la fundada en: "sexe, raça, color, orígens ètnics o socials, característiques genètiques, llengua, religió o conviccions, opinions polítiques o de qualsevol altre tipus, pertinença a una minoria nacional, patrimoni, naixement, discapacitat, edat o orientació sexual". És a dir, prohibeix la discriminació i reconeix la diversitat.

L'estigma social fa referència a les actituds i creences que condueixen les persones a rebutjar i evitar a qui perceben com a diferents. Aquestes actituds estan basades en prejudicis: opinions, en general d'índole negativa, que ens hem format sobre alguna cosa o algú de manera anticipada i sense el coneixement que cal.

Els prejudicis impliquen actituds hostils cap a una persona que és part d'un grup (per la seua raça, per la seua orientació sexual, les seues creences religioses, etc.), i als quals s'atribueixen les mateixes qualitats negatives que s'atribueixen al grup pel simple fet de pertànyer a aquest. D'aquesta manera la desinformació, la falta de comprensió i el rebuig de la població, són la causa de l'estigma. Caldria remarcar que la noció d'estigma es refereix a les relacions entre les persones més que als atributs reals que tinga un individu.

L'estigmatització, a més d'augmentar el sofriment personal i l'exclusió social, pot impedir l'accés a recursos, i fins i tot fer que la persona "no busque ajuda per por de ser etiquetada". Pateixen les conseqüències de "aqueixa barrera invisible" formada per prejudicis.

Segons l'informe "Majors LGTBI, història, lluita i memòria", de 2019, de la federació estatal de lesbianes, gais, *trans* i bisexuals, tan sols un 4% de majors LGTBI fa ús de recursos públics socials cosa que els situa molt lluny del 46% dels serveis de participació social per a població major general. En definitiva, la soledat i l'aïllament són problemes recurrents que s'uneixen a la qüestió de la discriminació i l'acceptació social. Aquests elements s'evidencien en la percepció de tracte inferior en els serveis socials i/o sanitaris, o els baixos percentatges de persones que revelen als seus metges o serveis socials la seua condició LGTBI.

Per al col·lectiu LGTB, «dins del mateix col·lectiu també existeix discriminació a les persones majors. Sens dubte, envellir continua sent un desafiament, però encara més gran per a nosaltres. En moltes ocasions patim una doble discriminació: per edat i gènere. I és cert que són moltes les persones lesbianes, gais, transsexuals i bisexuals que en envellir veuen refrenat socialment el dret a viure la seua identitat i la seua sexualitat». Pérez, J. (COGAM). Expressen el seu temor a anar a residències per si pateixen rebuig de part del col·lectiu de professionals o altres persones residents. Aquest rebuig minaria la seua autoestima i coartaria el seu projecte vital, i impediria el seu desenvolupament integral.

En aquest context, resulta imprescindible la sensibilització en matèria de diversitat LGTBI del personal dels centres de persones majors que acompanya les persones usuàries al compliment del seu projecte vital, i dotar-les d'eines per a la prevenció i/o abordatge de qualsevol situació de discriminació per raó de la llibertat i la diversitat afectivosexual, identitat sexual i/o expressió de gènere de les persones usuàries.

### **3.- DEFINICIONS**

**ANDROCENTRISME:** Visió del món i de les coses, des del punt de vista teòric i del coneixement, en la qual els homes són el centre i la mesura de totes aquestes, ocultant i fent invisible tota la resta, entre les quals les aportacions i contribucions de les dones a la societat. Una visió androcèntrica pressuposa que l'experiència masculina seria "la universal", la principal, la referència o representació de la humanitat, obviant l'experiència femenina.

**ASEXUALITAT:** Orientació sexual d'una persona que no sent atracció eròtica cap a altres persones. Pot relacionar-se afectivament i romànticament. No implica necessàriament no tindre libido, no tindre relacions sexuals, o no poder sentir excitació.

**BISEXUALITAT:** Orientació sexual d'una persona que sent atracció eròtica i/o afectiva, per persones d'un gènere diferent al seu i del seu mateix gènere, així com la capacitat de tindre relacions afectives i sexuals amb elles. Això no implica que siga amb la mateixa intensitat, al mateix temps, de la mateixa forma, ni que senta atracció per totes les persones del seu mateix gènere o d'un altre. Actualment es considera un terme paraigua, que engloba totes les orientacions sexuals no binàries.

**EXPRESSIÓ DE GÈNERE:** Es la forma en què manifestem el nostre gènere mitjançant el nostre comportament i la nostra aparença. L'expressió de gènere pot ser masculina, femenina, no binària o qualsevol combinació de les tres. La nostra societat pren com a masculí un determinat estereotip, i per femení un altre diferent. No té per què coincidir necessàriament amb el gènere assignat en nàixer. Si ho fa direm que té una expressió de gènere normativa, de no ser acceptada per la societat, direm que és no normativa. La mesura en què s'accepte o no una expressió de gènere, dependrà de la valoració subjectiva que es faça en comparar-la amb els rols de gènere acceptats en un moment concret de la història i en un punt geogràfic determinat, i així adquirirà l'objectiu de masculina, femenina, (o gradacions/combinacions de totes dues).

**GAI:** Home que sent atracció emocional, física i sexual per altres homes.

**GÈNERE:** És el conjunt de característiques socials i culturals històricament construïdes, que s'atribueixen a les persones en funció del seu sexe biològic. Fa referència a les conductes, al que s'espera d'elles i és producte de la socialització. El gènere està fortament influenciat per les expectatives socials i culturals sobre com s'ha de pensar o actuar segons es pertanga a un sexe o un altre; és el que es coneix com a rols de gènere, atés que ser home o dona no sols és un estat biològic, sinó també social i legal.

**NO BINARI:** Persona amb una identitat de gènere que se situa fora de la classificació binària home/dona. Les persones no binàries pot ser que no s'identifiquen amb cap gènere específic, ni com a homes ni com a dones (agènere o de gènere neutre), pot ser que s'identifiquen amb tots dos gèneres alhora o amb una combinació de tots dos gèneres (bigènere), o pot ser que tinguen una identitat inclassificable o canviant segons el moment (de gènere fluid).

**HETEROSEXUAL:** Home o dona l'atracció física de la qual, emocional i sexual es dirigeix cap a persones d'un gènere diferent del seu.

**HOMOSEXUAL:** Persona que sent atracció emocional, física i sexual per persones de la seua mateixa identitat de gènere. Parlem de lesbianes i de gais.



*IDENTITAT DE GÈNERE:* Vivència interna i individual del gènere, tal com cada persona la sent, que pot correspondre o no amb el gènere assignat en nàixer. Inclou la vivència personal del cos i altres expressions de gènere com la vestimenta, la manera de parlar i els modals.

*INTERSEXUAL:* Les persones intersexe naixen amb caràcters sexuals físics o biològics, com l'anatomia sexual, els òrgans reproductius i els patrons hormonals o cromosòmics, que no s'ajusten a la definició típica de mascle o femella. No té a veure amb la identitat sexual, sinó amb la morfologia.

*LESBIANA:* Dona que sent atracció emocional, física i sexual per altres dones

*ORIENTACIÓ SEXUAL:* Per orientació sexual entenem cap a on es dirigeix el nostre desig i atracció sexual; tant si la preferència afectiva i/o sexual és cap a persones amb la mateixa identitat sexual o cap a una identitat sexual diferent. L'orientació sexual pot ser heterosexual, homosexual, bisexual, polisexual, pansexual, asexual, etc.

*QUEER:* Teoria crítica que fuig de les identitats estàtiques culturalment imposades, entenent que les persones transiten entre els gèneres. La teoria *queer* se centra en la concepció que la identitat d'una persona no és fixa i no determina qui és; s'allunya dels comportaments i creences que estipula la societat sobre com ha de ser un home o una dona. Ens convida a desafiar al món binari (femení/masculí) en el qual vivim per a poder trencar amb els esquemes i normes.

*ROL DE GÈNERE:* És una construcció social, que es transmet culturalment definint comportaments, actuacions i relacions, que determina què implica ser home o dona en la societat. Els rols de gènere en la societat defineixen com s'espera que actuem, parlem, ens vestim, ens arreglem i ens comportem segons el nostre sexe assignat en nàixer. Aquesta construcció social no dona espai a altres visions més àmplies de la persona. Puix que és una construcció social, varia segons cultures i moments històrics.

*"EIXIR DE L'ARMARI":* Expressió que s'utilitza de manera informal per a identificar quan una persona LGTBI fa pública la seua orientació sexual o identitat de gènere.

**SEXE BIOLÒGIC:** Referència als cossos sexuals de les persones; això és, a les característiques biològiques (genètiques, hormonals, anatòmiques i fisiològiques) a partir de les quals les persones són classificades com a mascles, femelles o intersexuals.

**TRANSSEXUAL:** Persona la identitat de gènere de la qual no coincideix amb el gènere assignat en nàixer.

**TRANSGÈNERE:** Persona que no està d'acord amb el gènere que se li va assignar en nàixer. Ser transgènere és diferent de l'orientació sexual. Les persones transgènere poden identificar-se com a heterossexuals, homossexuals, bissexuals o asexuals, o poden negar-se a etiquetar la seua orientació sexual.

**TRANS:** La forma *trans*, reducció de transgènere, tendeix a utilitzar-se com a denominació preferent dins de l'àmbit LGTBI, atés que es considera més neutra i inclusiva.

**"TRANSITAR" O PROCÉS DE TRANSICIÓ SOCIAL:** Fa referència al procés personal i únic d'autoafirmació de la pròpia identitat de gènere, seguint l'adaptació progressiva cap a aqueixa identitat sentida i viscuda. Correspon a cada persona decidir en quin moment inicia aquest procés.

**TRAVESTÍ:** Persona que, tenint present les normes socioculturals establides, es vist i es comporta de manera diferent a la que s'atribueix al seu sexe/gènere. No és una cosa constant en la seua vida, i no té a veure amb la seua orientació sexual i/o identitat sexual.

#### **4.- MANIFESTACIONS DE LA DISCRIMINACIÓ**

La discriminació per orientació sexual, identitat o expressió de gènere és el tracte diferenciat, excloent o restrictiu basat en l'orientació sexual, la identitat o expressió de gènere de les persones, ja siga real o percebuda, que tinga com a objectiu o per resultat anular o menyscar el reconeixement, gaudi o exercici de drets i llibertats fonamentals de les persones en l'esfera política, econòmica, social i cultural.

Entre altres, es poden donar les següents manifestacions de discriminació:



**ARMARISME O "ENTRAR EN L'ARMARI"**: Aquesta paraula o expressió fa referència al fet d'una persona que viu amb normalitat la seua orientació sexual, a causa de les circumstàncies del context que viu, opta per amagar-se, renegar, ocultar-se, adoptant la norma marcada com "el normal": Heterosexisme o heteronormativitat. És una actitud d'autoprotecció, conseqüència de situacions de discriminació.

**BIFÒBIA**: aversió, odi, por, prejudici o discriminació a la bisexualitat i/o a les persones bisexuals.

**HETEROSEXISME (O HETERONORMATIVITAT)**: Pensament que dona per fet, sense qüestionar-ho, que la norma a seguir és la marcada per l'heterosexualitat, és a dir, totes les persones han de ser heterosexuales. Aquesta situació produeix el pensament que tot el que no s'adapte a aqueixa norma siga considerat "anormal i diferent", cosa que provoca accions de rebuig i discriminació.

**HOMOFÒBIA**: Es refereix al conjunt de conductes i actituds (aversió, odi, por, prejudici i/o discriminació) contra l'orientació sexual homosexual i/o les persones que s'identifiquen amb aqueixa preferència afectivosexual.

**LESBOFÒBIA**: Discriminació, conductes i actituds negatives cap al lesbianisme o a les persones lesbianes.

**LGTBIFÒBIA INTERIORITZADA**: Terme genèric que fa referència a la discriminació, conductes i actituds negatives cap a les persones lesbianes, gais, bisexuals, transsexuals, intersexuals, etc. Al seu torn, en funció de les persones objecte de la fòbia, es pot parlar d'homofòbia, lesbofòbia, bifòbia i transfòbia.

**TRANSFÒBIA**: Discriminació, conductes i actituds negatives cap a la transsexualitat i/o les persones trans.

**EDATISME**: Terme per a referir-se als estereotips i prejudicis existents en relació amb l'edat. Les investigacions suggereixen que la discriminació per motius d'edat pot ser ara fins i tot més generalitzada que el sexisme i el racisme i té greus conseqüències. L'edatisme forma part de la nostra comprensió del propi envelliment, les nostres relacions intergeneracionals i perpetua conceptes estereotipats de les persones majors que limita la nostra comprensió de la diversitat existent en la vellesa i es transforma en una actitud comuna en les nostres relacions familiars, personals i les nostres pràctiques professionals, amb conseqüències tant en les persones majors com en la societat. És important informar i conscienciar sobre la discriminació per motius d'edat o edatisme,

i les seues conseqüències tant per a les persones majors com per a la societat en general.

## **5.- INDICADORS DE DISCRIMINACIÓ PER RAÓ DE LA LLIBERTAT I LA DIVERSITAT AFECTIVOSEXUAL, IDENTITAT SEXUAL I/O EXPRESSIÓ DE GÈNERE DE LES PERSONES USUÀRIES**

Hi ha una sèrie d'indicadors o signes d'alarma que han d'alertar-nos de la possible situació de discriminació. La presència reiterada d'un o algun d'aquests, o l'aparició de lesions han d'alertar qualsevol professional del centre sobre l'existència de discriminació. Les categories d'indicadors poden ser físiques, psicològiques o emocionals, o relatives la vulneració de drets, entre altres. En el DOCUMENT 1. REGISTRE INDICADORS D'ALERTA, es mostren una sèrie d'indicadors que podrien revelar la presència de DISCRIMINACIÓ. Entre aquests hi ha:

- **INDICADORS FÍSICS:** Danys físics o malaltia en la persona, o que la col·loque en greu risc de patir-la, causat per accions no accidentals o inaccions.
- **INDICADORS PSICOLÒGICS:** Perjudici en l'estabilitat de la salut mental i/o autoestima de la persona, produïda per hostilitat verbal o no verbal reiterada.
- **VULNERACIÓ DE DRETS:** Acció, omissió o tracte negligent, no accidental, que priva a la persona dels seus drets i el seu benestar, que amenaça o interfereix en la seua vida diària i/o qualitat de vida.

## 6.- PRINCIPIS D'ACTUACIÓ

Les actuacions que es desenvolupen tindran en compte els següents principis bàsics:

**a) Protecció de la intimitat i protecció de dades.** La protecció de la intimitat és una premissa bàsica a l'hora d'implementar qualsevol actuació.

**b) Orientació individualitzada.** Davant la sospita o certesa de l'existència d'un cas de discriminació per raó de la llibertat i la diversitat afectivosexual, identitat sexual i/o expressió de gènere de les persones usuàries, es farà una intervenció individualitzada adaptada a les circumstàncies personals i socials de cada persona usuària.

**c) Escolta activa.** És important empatitzar, i no jutjar ni qüestionar els comentaris o opinions.

**d) Respecte a l'autodeterminació de la persona.** És fonamental, abans d'iniciar qualsevol actuació, tindre en compte la motivació, desitjos i expectatives de la víctima, o de les persones curadores o prestadores de suports d'aquesta.

**e) Implicació i col·laboració.** Participació activa, compromesa i responsable del personal, en la prevenció i detecció de possibles casos no declarats de discriminació per raó de la llibertat i la diversitat afectivosexual, identitat sexual i/o expressió de gènere de les persones usuàries.

**f) Coordinació.** Atés que serà necessària la intervenció de diverses unitats i/o centres de treball, es posaran en marxa tots els mecanismes necessaris per a assegurar la seua coordinació. Tot això amb la finalitat d'evitar que la persona usuària haja de comptar en diferents ocasions la seua vivència o que pugui patir uns altres efectes derivats de la revictimització o victimització secundària.

**g) Garantia de drets:** Les persones que participen en la detecció i prevenció de la discriminació per raó de la llibertat i la diversitat afectivosexual, identitat sexual i/o expressió de gènere de les persones usuàries, siguen professionals, usuàries o externes, no podran patir greuges derivats de la seua participació en el procés.

**h) Seguiment.** Es realitzarà un seguiment individualitzat i continuat, per a l'atenció integral de la persona.

## **7. MESURES D'INTERVENCIÓ**

El marc de totes les accions a implementar serà el respecte als drets humans i l'atenció a la igualtat en la diversitat, considerant la dimensió afectivosexual i la identitat de gènere com un aspecte més de la diversitat humana.

Atesa la nostra responsabilitat per vetlar perquè aquesta diversitat siga respectada i protegida, proposem les següents mesures d'atenció i intervenció en els centres i serveis de persones majors en la Comunitat Valenciana:

### **7.1 ACTUACIONS DE SENSIBILITZACIÓ I PREVENCIÓ DISCRIMINACIÓ LGTBI**

Aquestes mesures recullen les actuacions necessàries per a la prevenció, detecció i erradicació d'actituds i pràctiques que manifesten prejudicis sexistes o discriminació basada en prejudicis negatius sobre la identitat de gènere, els sexes biològics no binaris o l'orientació sexual:

- Actuacions de sensibilització, formació i adequació per a la inclusió de la diversitat sexual i de gènere dirigides tant a les persones treballadores com a residents del centre, en coherència amb el model d'atenció centrat en la persona.
- Formació del personal dels recursos d'atenció a persones majors, dirigides a l'atenció de les necessitats biopsicosocials diferenciades de les persones majors LGTBI, tant de manera inicial, de formació contínua i/o de reciclatge, a fi d'oferir serveis de qualitat i constituir entorns segurs per a les persones majors LGTBI... Per a això és fonamental que el personal:
  - Conega i diferencie els conceptes que fan referència a la diversitat afectivosexual, les identitats sexuals i/o expressions de gènere existent, des del prisma de drets i llibertats que tenim les persones, normalitzant aquesta realitat en els recursos d'atenció a majors.
  - S'aborde i identifique les necessitats sanitàries i psicosocials, amb especial atenció a les persones trans i intersexuals.
  - Es treballen les diferents situacions discriminatòries que poden patir les persones majors LGTBI.
- Incorporació d'aquesta temàtica als programes d'Atenció Social individual i grupal orientats a millorar la convivència del centre: Programar alguna activitat educativa en la qual es treballen la diversitat afectivosexual, identitat sexual i/o expressió de gènere, i la no discriminació, sense descartar que, en qualsevol ocasió, al

llarg de l'estada de la persona en el centre, quan sorgisca el tema, pot ser un bon moment per a reafirmar aquesta idea.

- Fomentar la tolerància, l'acceptació de la diversitat i la resolució de conflictes de manera pacífica.
- Evitar la realització d'activitats diferenciades per gèneres. Si es produeix en algun cas aquesta diferenciació, el personal del centre tindrà en consideració el gènere amb què la persona resident se sent identificada.
- Celebració de diverses dates commemoratives que, de manera simbòlica recullen diferents aspectes de la lluita pel reconeixement dels drets de les persones LGBTI.
- Recordar la importància de la confidencialitat a les persones treballadores del centre.
- Evitar comentaris, conductes i actituds LGBTIQfòbiques en el centre.

## **7.2 ACOLLIMENT:**

Aspectes a tindre en compte en el moment d'acolliment:

- En la fase d'ingrés, acolliment i adaptació inicial de qualsevol persona al centre, resultarà d'especial importància l'entrevista d'acolliment, en la qual **s'informarà i sensibilitzarà de manera preventiva** sobre la diversitat afectivosexual, identitat sexual i/o expressió de gènere. A més es recolliran inquietuds i necessitats, així com dades d'especial interès del nou ingrés, de cara a detectar les necessitats i poder establir els suports psicològics/assistencials que puguen resultar necessaris.
- En tot moment, s'informarà i es consultarà amb el resident comptant amb el que opina la persona involucrada i de quina manera se sentirà més còmoda i salvaguardada.
- Es garantirà un clima de seguretat, de manera que la persona s'integre en espais lliures d'assetjament, agressió o discriminació per qualsevol motiu, i per tant, per identitat o expressió de gènere divergent, per un desenvolupament sexual diferent o per la seua orientació sexual.
- S'adequarà la documentació administrativa d'exposició pública i la que puga dirigir-se a les persones usuàries (formularis, llistats, etiquetatges, etc.), fent figurar en aquesta documentació el nom triat per aquestes, evitant que aquest nom aparega de manera diferent.
- Si hi ha instal·lacions en el centre segregades per sexe, com els lavabos, vestuaris, habitacions, es garantirà als residents



l'accés i ús de les instal·lacions corresponents a la seua identitat sexual.

- Es tindrà una atenció especial en l'organització de les habitacions compartides, de manera que afavorisca la inclusió del nou resident.
- Crear un clima de confiança i seguretat, de manera que s'afavorisca xarxes de suport amb la resta de persones usuàries del centre.
- Transmetre la importància de l'ús del llenguatge inclusiu que represente a totes les persones.
- Es respectarà (i es farà respectar) la imatge física de les persones, així com la lliure elecció de la seua indumentària.
- L'adopció d'aquestes mesures en cap cas estarà condicionada a l'exhibició prèvia de cap informe mèdic o psicològic.
- Es podrà sol·licitar la intervenció, assessorament o formació a ORIENTA, l'oficina integral LGTBI de la Generalitat Valenciana, que ofereix servei d'assessorament i suport a persones pertanyents al col·lectiu LGTBI, així com informació i assessorament a professionals i administracions públiques que ho requerisquen.  
Tel. 900 10 10 15
- Adaptació del Reglament de Règim Interior, de manera que, en l'apartat de drets de les persones usuàries, s'explícite el dret a no ser discriminades per raó d'identitat sexual, expressió de gènere i/o orientació sexual, i es recullen les mesures que s'aplicaran en cas que una persona usuària duga a terme algun acte que supose discriminació o maltractament per raons d'identitat sexual, expressió de gènere o orientació sexual.



### **7.3 PROTOCOL D'ACTUACIÓ DAVANT SOSPITA/ COMUNICACIÓ DE DISCRIMINACIÓ PER RAÓ DE LA LLIBERTAT I LA DIVERSITAT AFECTIVOSEXUAL, IDENTITAT SEXUAL O EXPRESSIÓ DE GÈNERE DE LES PERSONES USUÀRIES D'AQUESTA MENA DE CENTRES I SERVEIS.**

Davant aquesta situació es tindrà en compte les actuacions a realitzar segons diagrama de flux i fitxes descriptives, en cada fase del procés, així com els models facilitats.

#### **FASES:**

##### **1. DETECCIÓ:**

- Comunicació directa mitjançant **queixa o denúncia** de la persona afectada per la discriminació.

La queixa o denúncia per part de la persona usuària és l'indicador més sensible i específic, però no sempre és present, per la qual cosa sovint haurem de partir d'indicadors de sospita, a partir dels quals confirmarem o no l'existència de discriminació.

- **Sospita** de la discriminació i/ o maltractament dels professionals del centre, d'altres residents o familiars.

Quan hi ha **sospita** de discriminació per raó de la llibertat i la diversitat afectivosexual, identitat sexual i/o expressió de gènere de les persones usuàries, s'ha de comunicar a la Direcció del centre, que comprovarà la seua veracitat i prendrà les mesures adequades. També pot ser posat en coneixement del servei d'inspecció, de la direcció territorial competent per raó de la província, o de la Direcció General de Persones Majors.

- **Certesa** de la discriminació.

Si es deduïra que existeix **certesa** de la discriminació s'ha de valorar, entre altres circumstàncies, el risc potencial, la immediatesa i establir un pla d'actuació per a evitar majors riscos per a la persona usuària.

##### **2. ANÀLISI / VALORACIÓ INICIAL DE LA SITUACIÓ DE DISCRIMINACIÓ O DE LA GRAVETAT/ RISC:**

- Valorar sempre les queixes sobre la discriminació patida per part de la persona usuària, encara que estiga afectada de deterioració cognitiva.



- Entrevistar en privat la possible víctima de discriminació i valorar l'existència d'indicadors, així com les possibles persones responsables d'aquesta mena de discriminació.
- Adoptar davant la persona responsable de la discriminació una actitud professional que evite posar en perill la víctima.
- Valorar la gravetat de la situació i el risc per a la víctima.
- Anotar la sospita de discriminació en la Història Clínica o Social i deixar constància de les lesions o dels fets coneguts de la forma més descriptiva possible.
- Informar la persona de les accions a exercir en el pla mèdic, social i judicial, així com dels recursos existents.
- Si escau, informar a la família o persona curadora o prestadora de suports de les accions a exercir en el cas que la persona es trobe afectada de deterioració cognitiva.
- Realitzar el seguiment de les possibles víctimes de discriminació LGTBI, especialment en els casos de reincidència, encara que la situació no haja sigut confirmada.

### 3. **INTERVENCIÓ:**

Disseny i elaboració d'un pla d'actuació, que contindrà almenys:

- Mesures per a la protecció i seguretat de la víctima, sempre atenent les seues circumstàncies personals (edat, grau i tipus de discapacitat o dependència...).
- Mesures de suport i acompanyament. Es tractarà de prestar-li tota l'assistència necessària perquè se senta protegida i com més prompte millor puga tornar a la seua rutina habitual.

Si escau, es podrà acompanyar a presentar la denúncia davant el Jutjat de guàrdia, la policia i si és necessari, posar-ho en coneixement del Ministeri Fiscal, aportant l'informe de les actuacions realitzades elaborat pel centre.

De tot això es donarà coneixement a la direcció territorial corresponent.

**De totes les actuacions realitzades, s'emetrà un informe detallat de manera que puga servir com a prova i justificació de la possible denúncia a presentar, en cas que siga necessari.**



#### 4. **SEGUIMENT I CONTROL:**

La direcció serà responsable del seguiment i control de l'aplicació de les mesures acordades en el Pla d'Intervenció. Per a això, mantindrà un contacte periòdic amb la persona major objecte de la discriminació, i la persona discriminatòria durant l'any següent a la finalització del procediment, sempre que aquest romanga en el mateix servei.

Serà la seua comesa verificar l'efectivitat i correcta aplicació de les mesures acordades o adoptades. Igualment, haurà de detectar l'eficàcia de les mesures amb l'objectiu d'avaluar la seua actuació i corregir els errors observats.

Després d'haver transcorregut un any sense incidències en el cas, s'haurà d'emetre un informe final quan es done per tancada la situació denunciada, en la qual es detalle tot el procediment seguit, mesures adoptades i resultats reeixits, i incorporar-lo al Pla Personalitzat d'Intervenció Social.

❖ **FITXES DESCRIPTIVES**

<b>ANÀLISI/ VALORACIÓ INICIAL VALORACIÓ DEL RISC</b>	
<b><u>Objectius:</u></b>	Reconéixer, identificar i visualitzar de discriminació per raó de la llibertat i la diversitat afectivosexual, identitat sexual o expressió de gènere
<b><u>Actuacions prioritàries:</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicació a la Direcció del centre.</li> <li>• Determinació d'un professional del centre per a valoració inicial.</li> <li>• Entrevista amb la persona que ha patit la discriminació.</li> <li>• Valoració de la capacitat cognitiva i la seua situació de dependència.</li> <li>• Entrevista amb diferents professionals del centre.</li> <li>• Entrevista amb les presumptes persones responsables de la discriminació.</li> <li>• Registre indicadors d'alerta</li> <li>• Coordinació amb altres professionals del centre.</li> <li>• Valoració i determinació inicial del risc.</li> <li>• Realitzar diagnòstic i pronòstic de la situació.</li> <li>• Establir contacte amb l'entorn familiar o xarxa de suport social de la persona discriminada.</li> </ul>
<b><u>Possibles recursos a utilitzar:</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registre d'indicadores d'alerta . (Document 1)</li> <li>• Qüestionaris valoració cognitiva.</li> <li>• Qüestionari tipus davant sospita. (Model 2)</li> <li>• Servei d'assessorament ORIENTA (900 10 10 15)</li> <li>• Informes d'altres serveis (mèdics, socials...)</li> </ul>

INTERVENCIÓ SENSE RISC IMMEDIAT	
<b><u>Objectius:</u></b>	Eliminar i reduir el procés o conseqüències de la situació de discriminació, minimitzant les seqüeles i sofriments causats.
<b><u>Actuacions prioritàries:</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir la seguretat de la persona que ha patit la discriminació o el maltractament.</li> <li>• Proporcionar l'assistència inicial necessària (contenció emocional, atenció psicològica, cures bàsiques sanitàries...).</li> <li>• Informar sobre els processos, recursos i actuacions a desenvolupar, a la víctima i a l'entorn familiar, si escau.</li> <li>• Comunicar a la Fiscalia, si escau, l'existència de circumstàncies que podrien requerir la possible provisió de mesures de suport i, si és el cas, de mesures cautelars.</li> <li>• Coordinació amb unes altres àrees d'atenció per a la implementació i seguiment del pla d'intervenció.</li> <li>• Adopció de mesures preventives (mediació, intervenció amb la persona responsable de la discriminació, actuacions de sensibilització, actuacions per a millorar la convivència...).</li> <li>• Informació als familiars de les mesures adoptades, si escau.</li> </ul>
<b><u>Possibles recursos a utilitzar:</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistes.</li> <li>• Comunicació d'existència de circumstàncies que podrien requerir la possible provisió de mesures de suport i, si és el cas, de mesures cautelars. (Document 2.)</li> <li>• Comunicació a la Fiscalia de Delictes d'Odi. (Document 3.)</li> <li>• Emplenament informe de remissió. (Document 4.)</li> <li>• Uns altres informes.</li> </ul>

<b>INTERVENCIÓ DAVANT RISC POTENCIAL</b>	
<b><u>Objectius:</u></b>	Proporcionar la intervenció immediata quan existisca una situació de risc potencial. La intervenció i actuació professional han d'estar encaminades al cessament de la situació de discriminació, procurant separar la persona que pateix la discriminació de la persona presumpta responsable d'aquesta
<b><u>Actuacions prioritàries:</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Localització d'una xarxa de suport (familiar o social).</li> <li>• Contactar amb els serveis sanitaris d'urgència, si escau.</li> <li>• Proporcionar l'assistència necessària (contenció emocional, atenció psicològica, cures bàsiques sanitàries...).</li> <li>• Valorar la necessitat immediata d'adoptar mesures cautelars per a la protecció de la víctima potencial.</li> <li>• En el cas que una persona que treballa en algun dels recursos d'atenció a persones majors siga la causant de discriminació, es proposarà l'obertura d'expedient disciplinari, i serà la mateixa gerència/direcció del centre la que adopte les mesures, en funció de les disposicions legals o del conveni col·lectiu aplicables.</li> <li>• Valoració del possible trasllat de centre residencial de la presumpta persona responsable de la violència sexual.</li> <li>• Comunicació a la Fiscalia de Delictes d'Odi.</li> <li>• Comunicar a la Fiscalia, si escau, l'existència de circumstàncies que podrien requerir la possible provisió de mesures de suport, i en el seu cas de mesures cautelars.</li> <li>• Informació als familiars de les mesures adoptades, si escau.</li> </ul>
<b><u>Possibles recursos a utilitzar:</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistes.</li> <li>• Comunicació a la Fiscalia de Delictes d'Odi.</li> <li>• Informe de comunicació i informe mèdic/comunicació de lesions, si és el cas.</li> <li>• Oficines d'Atenció a les Víctimes del Delicte</li> </ul>

❖ **DIAGRAMA DE FLUX (VEGEU ANNEX I)**



## 8. ANNEXOS, MODELS I DOCUMENTS:

### MODEL 1: RECOLLIDA INICIAL D'INFORMACIÓ DAVANT COMUNICACIÓ D'UN SUPOSAT CAS DE DISCRIMINACIÓ PER ORIENTACIÓ SEXUAL, IDENTITAT O EXPRESSIÓ DE GÈNERE

<b>DADES DEL CENTRE:</b>	
<b>CENTRE:</b>	
<b>ADREÇA:</b>	
<b>TELÈFON:</b>	
<b>PROFESSIONAL L'AUTOR INFORME:</b>	
<b>DATA:</b>	
<b>DADES IDENTIFICACIÓ PERSONA MAJOR DISCRIMINADA:</b>	
<b>NOM:</b>	
<b>COGNOMS:</b>	
<b>DNI:</b>	
<b>DATA NAIXEMENT:</b>	
<b>DOMICILI:</b>	
<b>GRAU DE DEPENDÈNCIA:</b>	
<b>Núm. EXP. DEPENDÈNCIA:</b>	
<b>ORIGEN DE LA SOL·LICITUD:</b>	
Persona afectada	Família
Professionals del centre	Altres:
Usuaris del centre	
<b>BREU DESCRIPCIÓ DELS FETS:</b>	
<b>ALTRES DADES D'INTERÉS:</b>	

## **MODEL 2. ENTREVISTA: QÜESTIONARI TIPUS DAVANT SOSPITA EN RESIDÈNCIES**

- Procurarem transmetre que parlar de la situació té la finalitat d'esclarir el que està succeint per a implicar-nos activament en la solució.
- Hem d'esbrinar si realment s'està donant la situació de discriminació, o si respon a unes altres circumstàncies.
- Mai es realitzaran judicis de valor.
- Amb caràcter general, es començarà amb preguntes més generals per a anar cap a qüestions més concretes. En el cas de persones amb deterioració cognitiva o discapacitat, haurà de valorar-se cadascuna d'aquestes preguntes en funció del tipus i grau de deterioració i discapacitat que presenten:

- Està satisfet/a amb la seua vida? (Està content/a? En cas de deterioració)
- Es troba bé en el centre?
- Creu que ha sigut una bona decisió vindre ací?
- Preferiria estar en un altre lloc?
- Tira alguna cosa de menys en el centre: alguna activitat, alguna cosa que li interesse, etc.?
- Pot fer tranquil·lament les activitats del centre que li abelleixen?
- Li agradaria veure més a la seua família?
- Hi ha alguna cosa que el/la preocupe o que li cause tristesa?
- Es porta bé amb la resta de persones usuàries del centre?
- Discuteix habitualment amb algú?

En el cas de sospites de lesions físiques:

- Aquesta lesió sol aparéixer quan es rep una espenta, colp, tall, punyada; és això el que li ha ocorregut?
- Algú utilitza la força amb vosté?

## DOCUMENT 1. REGISTRE D'INDICADORS D'ALERTA

INDICADORS D'ALERTA		
	Observat	Manifestat
<b>INDICADORS FÍSICS:</b>		
Caigudes reiterades		
Cremades		
Ferides i contusions en diferents parts del cos		
Fractures o luxacions recurrents		
Lesions de difícil explicació o contradiccions sobre la causa que les va produir		
Esgarrapades		
Pèrdua traumàtica del cabell		
Trencament d'ungles		
Justificació de lesions o disminució d'importància d'aquestes		
<b>INDICADORS PSICOLÒGICS:</b>		
Autovaloració baixa o negativa		
Agitació, ira		
Angoixa, por, actitud temerosa		
Evitació		
Ansietat		
Apatia, passivitat		
Pèrdua d'apetit		
Trastorns del somni		
Negació, actituds contradictòries o ambivalents		
Confusió o desorientació sense que existisca deterioració cognitiva		
Dificultats relacionades amb la capacitat de presa de decisions		
Falta de capacitat de resposta, resignació, ambigüitat		
Vacil·lació per a parlar obertament		
Depressió, intent de suïcidi		
Autolesions		
Aïllament. Falta de relació amb el seu entorn		
Cerca constant d'aprovació en tercers		
Canvis no explicats en la conducta		
Tics		
<b>VULNERACIÓ DE DRETS:</b>		
Amenaces		
Exclusió		
Falta de respecte a la llibertat i integritat moral		
Tracte discriminatori o desconsiderat		
Insults de perfil homofòbic, humiliacions		
<b>ALTRES INDICADORS:</b>		
Queixes expressades de les persones usuàries		
Informes del personal d'atenció directa		
Comunicats de les famílies i persones reunides		
Declaracions contradictòries, històries inversemblants		
D'altres: _____		

**DOCUMENT 2: COMUNICACIÓ SOBRE POSSIBLE PROVISIÓ DE  
MESURES DE SUPORT A LES PERSONES AMB DISCAPACITAT**

JUTJAT DE PRIMERA INSTÀNCIA DE \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

De conformitat amb l'article 757.2 de la Llei d'enjudiciament civil, es posa en coneixement l'existència de circumstàncies que podrien requerir la possible provisió de mesures de suport a les persones con discapacitat de Sr./a. \_\_\_\_\_, a fi de determinar la seua capacitat, l'abast dels suports i salvaguardes que necessita, així com de les mesures cautelars pertinents.

Que a aquest efecte s' adjunta:

Informe social

Informe mèdic

Document Nacional d'Identitat

Certificat de naixement

D'altres

Director/ Trabajador o Trabajadora Social del Centro

\_\_\_\_\_





**DOCUMENT 3: COMUNICACIÓ A FISCALIA DE DELICTES D'ODI SOBRE  
POSSIBLE DISCRIMINACIÓ PER RAÓ DE LA LLIBERTAT I LA DIVERSITAT  
AFECTIVOSEXUAL, IDENTITAT SEXUAL O EXPRESSIÓ DE GÈNERE**

**FISCALIA**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

De conformitat amb els articles 773. 2 i 262 de la Llei d'enjudiciament criminal, es posa en coneixement l'existència de possible situació de discriminació per raó de la llibertat i la diversitat afectivosexual, identitat sexual i/o expressió de gènere de Sr./a.

Que a aquest efecte s'adjunta:

Informe del cas

Informe mèdic/comunicat de lesions

Document Nacional d'Identitat

D'altres

Per la Direcció del Centre Residencial de Gent Gran  
de \_\_\_\_\_

—

## DOCUMENT 4: INFORME

A.- DADES DEL CENTRE:		
<b>CENTRE:</b>		
<b>ADREÇA:</b>		
<b>TELÈFON:</b>		
<b>PROFESSIONAL AUTOR INFORME:</b>		
<b>DATA:</b>		
B.- DADES IDENTIFICACIÓ DE LA VÍCTIMA:		
<b>NOM:</b>		
<b>COGNOMS:</b>		
<b>DNI:</b>		
<b>DATA NAIXEMENT:</b>		
<b>DOMICILI:</b>		
<b>GRAU DEPENDÈNCIA :</b>		
<b>Núm. EXP. DEPENDÈNCIA :</b>		
C.- TIPUS D'INDICADORS D'ALERTA DETECTATS:		
	<b>Observats</b>	<b>Manifestats</b>
<b>Físics</b>		
<b>Psicològics/ emocionals</b>		
<b>Conductuals</b>		
D.- MANIFEST DE LA DISCRIMINACIÓ:		
<b>Verbals</b>	Insults Malnoms Amenaces Xantatges Coaccions Burles D'altres _____	
<b>Físics</b>	Descriure:	

<b>Socials</b>	Rebuig Aïllament Humiliació Ridiculització Exclusió D'altres _____ -		
<b>D .- DADES DE LA PRESUMPTA PERSONA RESPONSABLE DEL MALTRACTAMENT</b>			
Nom:			
Data de naixement:			
Data d'ingrés en el centre:			
Dades de contacte:			
<b>E .- XARXA DE SUPORT (Familiar, amestat...)</b>			
Es desconeix si té xarxa de suport			
Nom i cognoms	Relació/ parentiu	Domicili	Telèfon
<b>F.- DESCRIPCION DEL PROCÉS D'INTERVENCIÓ:</b>			
F1 – Detecció / verificació del maltractament (qui, com, antecedents...)			

F2- Actuacions realitzades

**G - VALORACIÓ DE LA SITUACIÓ**

**H .- INFORMACIÓ A LA PERSONA INTERESSADA:**

Ha sigut informada del contingut de l'informe i de la seua presentació al jutjat/fiscalia:

Ha manifestat la seua conformitat

Ha manifestat la seua disconformitat

No ha sigut informada del contingut de l'informe i de la seua presentació al jutjat/fiscalia (cal indicar els motius):



**I.- DOCUMENTACIÓ APORTADA:**

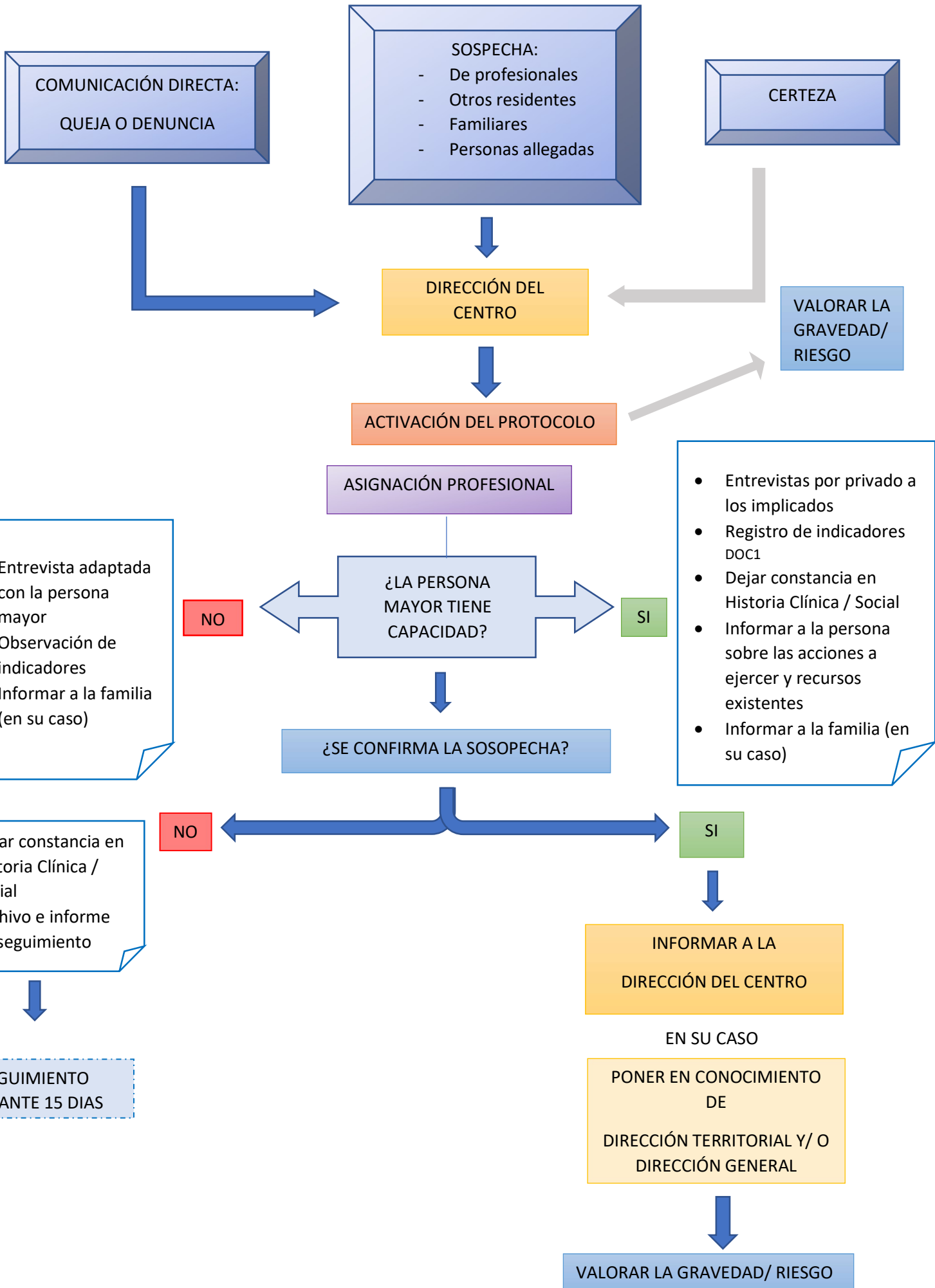
Empty space for documentation.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

**Signatura:**

\_\_\_\_\_

❖ **ANNEX I: DIAGRAMA DE FLUX**



COMUNICACIÓN DIRECTA:  
QUEJA O DENUNCIA

SOSPECHA:  
- De profesionales  
- Otros residentes  
- Familiares  
- Personas allegadas

CERTeza

DIRECCIÓN DEL CENTRO

VALORAR LA GRAVEDAD/  
RIESGO

ACTIVACIÓN DEL PROTOCOLO

ASIGNACIÓN PROFESIONAL

¿LA PERSONA MAYOR TIENE CAPACIDAD?

NO

SI

- Entrevista adaptada con la persona mayor
- Observación de indicadores
- Informar a la familia (en su caso)

- Entrevistas por privado a los implicados
- Registro de indicadores DOC1
- Dejar constancia en Historia Clínica / Social
- Informar a la persona sobre las acciones a ejercer y recursos existentes
- Informar a la familia (en su caso)

¿SE CONFIRMA LA SOSPECHA?

NO

SI

- Dejar constancia en Historia Clínica / Social
- Archivo e informe de seguimiento

INFORMAR A LA DIRECCIÓN DEL CENTRO

EN SU CASO

PONER EN CONOCIMIENTO DE  
DIRECCIÓN TERRITORIAL Y/ O  
DIRECCIÓN GENERAL

SEGUIMIENTO DURANTE 15 DIAS

VALORAR LA GRAVEDAD/ RIESGO

VALORAR LA GRAVEDAD/ RIESGO

INTERVENCIÓN SIN RIESGO INMEDIATO

NO

¿EXISTE RIESGO POTENCIAL?

SI

INTERVENCIÓN ANTE RIESGO POTENCIAL

DISEÑO Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN

¿TIENE CAPACIDAD PARA DECIDIR?

NO

- Comunicar a Fiscalía medidas de apoyo DOC 2
- Denuncia a Fiscalía DOC 3.
- Medidas preventivas
- Elaborar informe DOC 4
- Informar al entorno familiar (si procede)

- Comunicar a Fiscalía medidas de apoyo DOC 2
- Denuncia a Fiscalía DOC 3.
- Medidas de protección
- Parte de lesiones, si procede
- Elaborar informe DOC 4
- Informar al entorno familiar (si procede)

¿TIENE CAPACIDAD PARA DECIDIR?

NO

SI

¿ACEPTA LA INTERVENCIÓN?

SI

SI

NO

SI

- Informar, asesorar
- Apoyo psicológico y / o social
- Consensuar plan de medidas preventivas
- Elaboración informe DOC 4.
- Contacto con entorno familiar (si procede)

- Intervención social y terapéutica
- Seguimiento.

- Informar, asesorar
- Apoyo psicológico y / o social
- Consensuar plan de medidas de protección
- Elaboración informe DOC 4
- Parte de lesiones Si procede
- Contacto con entorno familiar (si procede)

ACOMPañAMIENTO A LA DENUNCIA

EJECUCIÓN PLAN DE INTERVENCIÓN

INFORMAR A LA DIRECCIÓN TERRITORIAL

Seguimiento 12 meses

ARCHIVO