

- Estratègia valenciana LGTBI -

Direcció General de Persones Majors

Data de creació: juny 2022

Data de revisió: juliol 2022

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

Generalitat Valenciana

ÍNDEX

1. OBJECTE	2
2. JUSTIFICACIÓ	3
3. DEFINICIONS	4
4. MANIFESTACIONS DE LA DISCRIMINACIÓ	7
5. INDICADORS DE DISCRIMINACIÓ PER RAÓ DE LLIBERTAT I DIVERSITAT AFECTIVOSEXUAL, IDENTITAT SEXUAL I/O EXPRESSIÓ DE GÈNERE DE LES PERSONES USUÀRIES	9
6. PRINCIPIS D'ACTUACIÓ	9
7. MODEL D'INTERVENCIÓ	10
7.1. ACTUACIONS DE SENSIBILITZACIÓ I PREVENCIÓ DE LA DISCRIMINACIÓ I EL MALTRACTAMENT LGTBI	11
7.2. ACOLLIMENT	12
7.3. PROTOCOL D'ACTUACIÓ DAVANT DE SOSPITA/COMUNICACIÓ DE DISCRIMINACIÓ O MALTRACTAMENT PER RAÓ DE LLIBERTAT I DIVERSITAT AFECTIVOSEXUAL, IDENTITAT SEXUAL I/O EXPRESSIÓ DE GÈNERE DE LES PERSONES USUÀRIES D'AQUESTA MENA DE CENTRES I SERVEIS	13
❖ FITXES DESCRIPTIVES	16
8. ANNEXOS MODELS I DOCUMENTS	19
❖ ANNEX I: FLUXOGRAMA	28

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

1. OBJECTE

Aquest 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 mena de discriminació o maltractament per raó de llibertat i 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 l'expressió de gènere a la Comunitat Valenciana, estableix que "les residències de la tercera edat, tant públiques com privades, han de garantir el dret a la no discriminació de persones d'acord amb la seua identitat o expressió de gènere, 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 d'acord amb la seua orientació sexual, identitat de gènere, expressió de gènere i desenvolupament sexual o grup familiar, tant en la seua individualitat com 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 a l'ús en recursos comunitaris dirigits a persones majors". Per a abordar les dues mesures, i en el marc d'aquesta estratègia, es desenvolupa aquest protocol.

2. JUSTIFICACIÓ

L'article 21 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea, prohibeix tota discriminació i, en particular, la que es funda en: "sexe, raça, color, orígens ètnics o socials, característiques genètiques, llengua, religió o conviccions, opinions polítiques o de qualsevol altra classe, 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 els 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 degut.

Els prejudicis impliquen actituds hostils cap a una persona que és part d'un grup (per la seua raça, la seua orientació sexual, les seues creences religioses, etc.) a qui se li atribueixen les mateixes qualitats negatives que se li atribueixen al grup pel simple fet de pertànyer-hi. 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 que l'etiqueten". Pateixen les conseqüències d'aquesta "barrera invisible" formada per prejudicis.

Segons l'informe "Majors LGTBI, història, lluita i memòria", de 2019, de la Federació Estatal de Lesbianes, Gais, Transsexuals i Bisexuals, només un 4 % de majors LGTBI fa ús de recursos públics socials, que se situa molt lluny del 46 % dels serveis de participació social per a la 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 i metgesses i/o serveis socials la seua condició LGTBI.

Per al col·lectiu LGTB, "dins del mateix col·lectiu també hi ha discriminació a les persones majors. Sens dubte, envellir continua sent un desafiament, però encara més evident 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 quan envelleixen veuen refrenat socialment el dret de viure la seua identitat i la seua sexualitat". Pérez, J. (COGAM). Expressen el seu temor a anar a residències per si pateixen un rebuig del col·lectiu de professionals o altres persones residents. Aquest rebuig minaria la seua autoestima i coartaria el seu projecte vital, fet que impediria el seu desenvolupament integral.

En aquest context, resulta imprescindible sensibilitzar, en matèria de diversitat LGTBI, el personal dels centres i serveis de persones majors que acompanya les persones usuàries a complir el seu projecte vital, i dotar-lo d'eines per a previndre i/o abordar qualsevol situació de discriminació per raó de llibertat i 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 què els homes són el centre i la mesura de tot, de manera que s'oculta i fa invisible tota la resta, com ara 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, que obvia l'experiència femenina.

ASEXUALITAT. Orientació sexual d'una persona que no sent atracció eròtica cap a altres persones. Es pot relacionar 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 del 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 manera, 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. És la manera en què manifestem el gènere mitjançant el comportament i l'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 ha de coincidir necessàriament amb el gènere assignat en nàixer. Si ho fa, direm que té una expressió de gènere normativa, i en cas que no siga 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 quan es compara 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 les dues).

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

GÈNERE. És el conjunt de característiques socials i culturals construïdes històricament que s'atribueixen a les persones en funció del seu sexe biològic. Fa referència a les conductes i al que s'espera d'aquestes, 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 només és un estat biològic, sinó també social i legal.

NO BINÀRIA. 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 els dos gèneres alhora o amb una combinació dels 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, emocional i sexual de la qual 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 gais.

IDENTITAT DE GÈNERE. Vivència interna i individual del gènere, tal com cada persona la sent, que es 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 les maneres.

INTERSEXUAL. Les persones intersexuals 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 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, i s'entén 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 les creences que estipula la societat sobre com ha de ser un home o una dona. Ens convida a desafiar el món binari (femení/masculí) en el qual vivim per a poder trencar amb els esquemes i les normes

ROL DE GÈNERE. És una construcció social, que es transmet culturalment i defineix comportaments, actuacions i relacions, que determina el que 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 quan naixem. Aquesta construcció social no dona espai a altres visions més àmplies de la persona. Com 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 i/o identitat de gènere.

SEXE BIOLÒGIC. Referència als cossos sexuats de les persones; és a dir, a les característiques biològiques (genètiques, hormonals, anatòmiques i fisiològiques) a partir de les quals les persones es classifiquen com a mascles, femelles o intersexuals.

TRANSSEXUAL. Persona la identitat de gènere de la qual no coincideix amb el gènere assignat quan naix.

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 es poden identificar com a heterosexuals, homosexuals, bisexuals o asexuals, o es poden negar a etiquetar la seua orientació sexual.

TRANS. La forma trans, reducció de transgènere, es tendeix a utilitzar 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 identitat de gènere pròpia, que persegueix l'adaptació progressiva cap a aquesta identitat sentida i viscuda. Correspon a cada persona decidir en quin moment inicia aquest procés.

TRANSVESTIT. Persona que, tenint present les normes socioculturals establides, es vist i comporta de manera diferent de 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, exclouent o restrictiu, basat en l'orientació sexual, identitat o expressió de gènere de les persones, real o percebuda, que tinga com a objectiu o resultat anular o menyscabar 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 manifestacions de discriminació següents:

ARMARISME O "ENTRAR EN L'ARMARI". Aquesta paraula o expressió fa referència al fet que una persona que viu amb normalitat la seua orientació sexual, a causa de les circumstàncies del context en què viu, opta per amagar-se, renegar, ocultar-se i adoptar la norma marcada com a "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-lo, que la norma que cal 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 aquesta norma es considera "anormal i diferent", la qual cosa 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 aquesta preferència afectivosexual.

LESBOFÒBIA. Discriminació, conductes i actituds negatives cap al lesbianisme i/o les persones lesbianes.

LGTBIFÒBIA INTERIORITZADA. Terme genèric que fa referència a la discriminació, les conductes i actituds negatives cap a les persones lesbianes, gais, bisexuals, transsexuals, intersexuals, etc. Al seu torn, en funció de les persones que són 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 que hi ha 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 de l'envelliment, les nostres relacions intergeneracionals, i perpetua conceptes estereotipats de les persones majors, fet 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 conseqüències que té tant per a les persones majors com per a la societat en general.

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

Hi ha una sèrie d'indicadors o signes d'alarma que ens han d'alertar de la possible situació de discriminació o maltractament. La presència reiterada d'un o alguns d'aquests, o l'aparició de lesions, han d'alertar qualsevol professional del centre sobre l'existència de discriminació o maltractament. Les categories d'indicadors poden ser físics, psicològics o emocionals, conductuals o relatius a la vulneració de drets, entre altres. En el document 1 "Registre d'indicadors d'alerta de discriminació o maltractament per raons LGTBI" es mostra una sèrie d'indicadors que podria revelar la presència de discriminació o maltractament. Entre els quals trobem:

- **INDICADORS FÍSICS.** Danys físics o malaltia en la persona, o que la situe 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, per una hostilitat verbal o no verbal reiterada.
- **INDICADORS CONDUCTUALS.** Conductes o comportaments vinculats a vivències de situacions estressants o traumàtiques.
- **VULNERACIÓ DE DRETS.** Acció, omissió o tracte negligent, no accidental, que priva la persona dels seus drets i el seu benestar, que amenaça o interfereix en la seua vida diària i/o qualitat de vida.

6. PRINCIPIIS D'ACTUACIÓ

Les actuacions que es desenvolupen hauran de tindre en compte els principis bàsics següents:

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 de la sospita o certesa de l'existència d'un cas de discriminació o maltractament per raó de llibertat i 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 les opinions.

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

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

f) Coordinació. Atés que caldrà la intervenció de diverses unitats i/o centres de treball, es posaran en marxa tots els mecanismes necessaris per a assegurar-ne la coordinació. Tot això amb la finalitat d'evitar que la persona usuària haja de contar en diverses ocasions la seua vivència o que pugua patir 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 o el maltractament per raó de llibertat i 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 farà un seguiment individualitzat i continuat per a l'atenció integral de la persona.

7. MODEL D'INTERVENCIÓ

El marc de totes les accions que s'implementaran serà el respecte als drets humans i l'atenció a la igualtat en la diversitat, i es considerarà la dimensió afectivosexual, la identitat de gènere i l'orientació sexual un aspecte més de la diversitat humana.

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

7.1. ACTUACIONS DE SENSIBILITZACIÓ I PREVENCIÓ DE LA DISCRIMINACIÓ LGTBI I EL MALTRACTAMENT

Aquestes mesures recullen les actuacions necessàries per a la prevenció, detecció i erradicació d'actituds i pràctiques que manifesten prejudicis sexistes o discriminació o maltractament 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 les usuàries del centre o servei, en coherència amb el model d'atenció centrat en la persona.
- Formació del personal dels recursos d'atenció a persones majors, dirigida 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 fer-ho, 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 existents, des del prisma dels drets i les llibertats que tenim les persones, i normalitze aquesta realitat en els recursos d'atenció a majors.
 - Aborde i identifique les necessitats sanitàries i psicosocials, amb especial atenció a les persones trans i intersexuals.
 - Treballe les diverses 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 o servei. Programar alguna activitat socioeducativa o comunitària en què es treballe la diversitat afectivosexual, identitat sexual i/o expressió de gènere, i la no discriminació, sense descartar que en qualsevol moment, al llarg de l'estada de la persona en el centre o servei, quan sorgisca el tema, pot ser un bon moment per a reafirmar aquesta idea.
- Foment de 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 o servei tindrà en consideració el gènere amb què la persona usuària se sent identificada.
- Celebració de diverses dates commemoratives que, de manera simbòlica, recullen aspectes diferents de la lluita pel reconeixement dels drets de les persones LGTBI.

- Recordar la importància de la confidencialitat a les persones treballadores del centre o servei.
- Evitar comentaris, conductes i actituds LGBTIQfòbiques en el centre o servei.

7.2. ACOLLIMENT

Aspectes que cal tindre en compte en el moment de l'acolliment:

- En la fase d'ingrés, acolliment i adaptació inicial de qualsevol persona al centre, resulta d'especial importància l'entrevista d'acolliment, en la qual **s'ha d'informar i sensibilitzar de manera preventiva** sobre la diversitat afectivosexual, identitat sexual i/o expressió de gènere. Evitar la presumpció d'heterosexualitat. A més, s'han de recollir inquietuds i necessitats, així com dades d'interés especial del nou ingrés, de cara a detectar les necessitats i poder establir els suports psicològics/assistencials que puguen resultar necessaris.
- En tot moment, s'ha d'informar i consultar la persona usuària, i tindre en compte el que opina la persona involucrada i de quina manera se sentirà més còmoda i salvaguardada.
- Garantir 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.
- Adequar la documentació administrativa d'exposició pública i la que es puga dirigir a les persones usuàries (formularis, llistes, etiquetatges, etc.) i ha de figurar en aquesta documentació el nom que trien i evitar que aquest nom aparega de manera diferent.
- Si hi ha instal·lacions en el centre segregades per sexe o gènere, com els lavabos, els vestuaris, les habitacions, s'ha de garantir a les persones usuàries l'accés i ús de les instal·lacions corresponents a la seua identitat sexual o de gènere.
- Tindre una atenció especial en l'organització de les habitacions compartides, de manera que això afavorisca la inclusió de la persona nova.
- Crear un clima de confiança i seguretat de manera que s'afavorisquen xarxes de suport amb la resta de les persones usuàries del centre.

- Transmetre la importància de l'ús del llenguatge inclusiu i no sexista que represente totes les persones.
- Respectar (i s'ha de fer respectar) la imatge física de les persones, així com l'elecció lliure de la seua indumentària.
- L'adopció d'aquestes mesures en cap cas ha d'estar condicionada a l'exhibició prèvia d'un informe mèdic o psicològic.
- Es pot sol·licitar la intervenció, l'assessorament o la formació a ORIENTA, l'oficina integral LGTBI de la Generalitat Valenciana, que ofereix servei d'assessorament i suport a persones que pertanyen al col·lectiu LGTBI, així com la informació i l'assessorament als professionals i les administracions públiques que ho requerisquen.
Tel. 900 101 015
- Adaptar el reglament de règim interior, de manera que, en l'apartat de drets de les persones usuàries, s'explícite el dret de no ser discriminades per raó d'identitat sexual, expressió de gènere i/o orientació sexual, i es recullen les mesures que s'han d'aplicar en cas que una persona usuària duga a terme algun acte que supose una discriminació i/o un maltractament per raons d'identitat sexual, expressió de gènere i/o orientació sexual.

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

Davant d'aquesta situació s'han de tindre en compte les actuacions que es duran a terme, segons el fluxograma i les fitxes descriptives, en cada fase del procés, així com els models facilitats.

FASES

1. DETECCIÓ

- Comunicació directa mitjançant una **revelació, queixa o denúncia** de la persona afectada per la discriminació o el maltractament.

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

partir dels quals confirmarem o no l'existència de discriminació o maltractament.

- **Sospita** de la discriminació i/ o el maltractament de les persones professionals del centre o servei, d'altres persones usuàries o familiars.

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

- **Certesa** de la discriminació o el maltractament.

Si es dedueix que hi ha **certesa** de la discriminació o el maltractament s'han de valorar, entre altres circumstàncies, el risc potencial i la immediatesa, i establir un pla d'actuació per a evitar més riscos per a la persona usuària.

Algunes agressions poden requerir ser assistides en un hospital i de manera urgent, ja que poden requerir tractaments mèdics i/o quirúrgics propis d'atenció especialitzada.

2. ANÀLISI/VALORACIÓ INICIAL DE LA SITUACIÓ DE DISCRIMINACIÓ O MALTRACTAMENT, O DE LA GRAVETAT/RISC

- Valorar sempre les queixes sobre la discriminació o el maltractament que ha patit 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 de 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 manera més descriptiva possible.
- Informar la persona de les accions que ha d'exercir en el pla mèdic, social i judicial, així com dels recursos existents.
- Si és el cas, informar la família o persona curadora o prestadora de suports de les accions que ha d'exercir en el cas que la persona es trobe afectada de deterioració cognitiva.

- Fer el seguiment de les possibles víctimes de discriminació LGTBI, especialment en els casos de reincidència, encara que la situació no s'haja confirmat.

3. INTERVENCIÓ

Disseny i elaboració d'un pla d'actuació que ha de contindre, 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 tracta de prestar-li tota l'assistència necessària perquè se senta protegida i puga tornar a la seua rutina habitual com més prompte millor.

Si és el cas, es podrà acompanyar la persona a presentar la denúncia davant del jutjat de guàrdia, la Policia i, si és necessari, posar-ho en coneixement del Ministeri Fiscal, juntament amb l'informe de les actuacions que s'han dut a terme elaborat pel centre.

Es donarà coneixement de tot això a la direcció territorial corresponent.

De totes les actuacions dutes a terme, s'ha d'emetre un informe detallat de manera que puga servir com a prova i justificació de la possible denúncia que s'ha de presentar, en cas que siga necessari.

4. SEGUIMENT I CONTROL

La direcció del centre o servei serà responsable del seguiment i control de l'aplicació de les mesures acordades en el pla d'intervenció. Per a fer-ho, ha de mantindre un contacte periòdic amb la persona major objecte de la discriminació o el maltractament, 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 aplicació correcta de les mesures acordades i/o adoptades. Igualment, ha de detectar l'eficàcia de les mesures amb l'objectiu d'avaluar-ne l'actuació i corregir les fallades observades.

Transcorregut un any sense incidències en el cas, s'ha d'emetre un informe final quan es done per tancada la situació

denunciada, en el qual es detalle tot el procediment que s'ha seguit, les mesures adoptades i els resultats reeixits, i incorporar-lo al pla personalitzat d'intervenció social.

❖ **FITXES DESCRIPTIVES**

ANÀLISI/VALORACIÓ INICIAL VALORACIÓ DEL RISC	
<u>Objectius</u>	Reconéixer, identificar i visualitzar la discriminació o el maltractament per raó de llibertat i diversitat afectivosexual, identitat sexual i/o expressió de gènere
<u>Actuacions prioritàries</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicació a la direcció del centre. • Determinació d'una persona professional del centre o servei per a la valoració inicial. • Entrevista amb la persona que ha patit la discriminació. • Valoració de la capacitat cognitiva i la situació de dependència. • Entrevista amb diversos professionals del centre. • Entrevista amb la presumpta persona o les presumptes persones responsables de la discriminació o el maltractament. • Registre d'indicadors d'alerta • Coordinació amb altres professionals del centre. • Valoració i determinació inicial del risc. • Diagnòstic i pronòstic de la situació. • Contacte amb l'entorn familiar o la xarxa de suport social de la persona discriminada o maltractada.
<u>Possibles recursos que s'han d'utilitzar</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Registre d'indicadors d'alerta (document 1). • Qüestionaris de valoració cognitiva. • Qüestionari tipus davant de sospita (model 2). • Servei d'assessorament ORIENTA (900 101 015). • Informes d'altres serveis (mèdics, socials...).

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

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

❖ **FLUXOGRAMA (VEGEU ANNEX I)**



8. ANNEXOS, MODELS I DOCUMENTS

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

DADES DEL CENTRE	
CENTRE:	
DIRECCIÓ:	
TELÈFON:	
PROFESSIONAL AUTOR DE L'INFORME:	
DATA:	
DADES D'IDENTIFICACIÓ DE LA PERSONA MAJOR QUE ÉS OBJECTE DE DISCRIMINACIÓ O MALTRACTAMENT	
NOM:	
COGNOMS:	
DNI:	
DATA DE NAIXEMENT:	
DOMICILI:	
GRAU DE DEPENDÈNCIA:	
NÚM. EXP. DEPENDÈNCIA:	
ORIGEN DE LA SOL·LICITUD	
Persona afectada	Família
Professionals del centre	Altres:
Usuaris del centre	
BREU DESCRIPCIÓ DELS FETS	
ALTRES DADES D'INTERÉS	

MODEL 2. ENTREVISTA: QÜESTIONARI TIPUS DAVANT DE SOSPITA EN RESIDÈNCIES

- Hem de procurar transmetre que el fet de 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 maltractament, o si respon a altres circumstàncies.
- Mai s'han de fer judicis de valor.
- Amb caràcter general, s'ha de començar amb preguntes més generals per a anar cap a qüestions més concretes. En el cas de persones amb deterioració cognitiva o discapacitat, s'ha de valorar cadascuna d'aquestes preguntes en funció del tipus i grau de deterioració i discapacitat que presenten:

- Està satisfet/a amb la seua vida? (Estàs content/a? En cas de deterioració)
- Es troba bé al centre?
- Creu que ha sigut una bona decisió vindre ací?
- Preferiria estar en un altre lloc?
- Troba alguna cosa a faltar al centre: alguna activitat, alguna cosa que li interesse, etc.?
- Pot fer tranquil·lament les activitats del centre que li abelleixen?
- Li agradaria veure més la seua família?
- Hi ha alguna cosa que li preocupa o li causa 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, un colp, un tall, una punyada, és això el que li ha passat?
- Algú utilitza la força amb vosté?

DOCUMENT 1. REGISTRE D'INDICADORS D'ALERTA DE DISCRIMINACIÓ O MALTRACTAMENT PER RAONS LGTBI

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

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

JUTJAT DE 1A INSTÀNCIA _____

_____, de/d' _____ 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 amb discapacitat de Sr./Sra. _____, amb la finalitat de determinar la seua capacitat, l'abast dels suports i les salvaguardes que requereix, així com les mesures cautelars pertinents.

Que a aquest efecte s'adjunta:

Informe social

Informe mèdic

Document nacional d'identitat.

Certificat de naixement

Altres

Per la direcció o el treballador o la treballadora social del centre o servei



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

FISCALIA

_____, de/d' _____ de _____

De conformitat amb l'article 773.2 i 262 de la Llei d'enjudiciament criminal, es posa en coneixement l'existència d'una possible situació de discriminació per raó de llibertat i diversitat afectivosexual, identitat sexual i/o expressió de gènere del Sr./ Sra. _____, amb la finalitat de procedir amb les actuacions pertinents i, si és el cas, es dispose de les mesures cautelars oportunes.

Que a aquest efecte s'adjunta:

Informe del cas

Informe mèdic/part de lesions

Document nacional d'identitat

Altres

Per la direcció o el treballador o la treballadora social del centre o servei

DOCUMENT 4. INFORME SOBRE DISCRIMINACIÓ O MALTRACTAMENT LGTBI

A. DADES DEL CENTRE		
CENTRE:		
DIRECCIÓ:		
TELÈFON:		
PROFESSIONAL AUTOR DE L'INFORME:		
DATA:		
B. DADES D'IDENTIFICACIÓ DE LA PERSONA MAJOR QUE ÉS OBJECTE DE DISCRIMINACIÓ O MALTRACTAMENT		
NOM:		
COGNOMS:		
DNI:		
DATA DE NAIXEMENT:		
DOMICILI:		
GRAU DE DEPENDÈNCIA:		
NÚM. EXP. DEPENDÈNCIA:		
C. TIPUS D'INDICADORS D'ALERTA DETECTATS		
	Observats	Manifestats
Físics		
Psicològics		
Conductuals		
Vulneració de drets		
D. MANIFEST DE LA DISCRIMINACIÓ		
Verbals:	Insults Malnoms Amenaces Xantatges Coaccions Burles Altres	
Físics:	Descripció:	

Socials:	Rebuig Aïllament Humiliació Ridiculització Exclusió Altres		
E. DADES DE LA PRESUMPTA PERSONA RESPONSABLE DE LA DISCRIMINACIÓ O EL MALTRACTAMENT			
Nom:			
Data de naixement:			
Data d'ingrés en el centre:			
Dades de contacte:			
F. XARXA DE SUPORT (família, amiatat...)			
Es desconeix si té xarxa de suport			
Nom i cognoms	Relació/ parentiu	Domicili	Telèfon
G. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS D'INTERVENCIÓ			
F1. Detecció/verificació del maltractament (qui, com, antecedents...)			

F2. Actuacions dutes a terme

H. VALORACIÓ DE LA SITUACIÓ

I. 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 (indicar motius):



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Vicepresidència i Conselleria
d'Igualtat i Polítiques Inclusives



SISTEMA PÚBLIC
VALENCIÀ DE
SERVEIS SOCIALS

J. DOCUMENTACIÓ APORTADA

Empty space for documentation.

_____, _____ de/d' _____ de _____

Signatura:

❖ **ANNEX I: FLUXOGRAMA**

COMUNICACIÓ DIRECTA:
REVELACIÓ, QUEIXA O
DENÚNCIA

SOSPITA:
- De professionals
- Persones usuàries
- Familiars
- Persones pròximes

CERTESA

DIRECCIÓ DEL
CENTRE

ACTIVACIÓ DEL PROTOCOL

ASSIGNACIÓ PROFESSIONAL

- Entrevista adaptada amb la persona major
- Observació d'indicadors
- Informar la família (si escau)

NO

LA PERSONA
MAJOR TÉ
CAPACITAT?

SÍ

- Entrevistes privades a les persones implicades
- Registre d'indicadors DOC1
- Deixar constància en història clínica / social
- Informar la persona sobre les accions a exercir i els recursos existents
- Informar la família (si escau)

ES CONFIRMA LA SOSPITA?

NO

SÍ

- Deixar constància en història clínica / social
- Arxivament i informe de seguiment



SEGUIMENT DURANT
15 DIES

INFORMAR LA
DIRECCIÓ DEL CENTRE

SI ESCAU

POSAR EN CONEIXEMENT DE
DIRECCIÓ TERRITORIAL I/ O
DIRECCIÓ GENERAL DE
PERSONES MAJORS



VALORAR LA GRAVETAT/ RISC

VALORAR LA
GRAVETAT/
RISC



