 Generalitat de Catalunya <b>Departament de Treball, Afers Socials i Famílies</b>	<b>PROCEDIMENT DEFINITIU</b>	<b>CODI: PO/DGAIA/17</b>
	<b>TÍTOL: PROTOCOL DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT LES SITUACIONS DE VIOLÈNCIA ALS CENTRES DE PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA</b>	
	<b>DIRECCIÓ GENERAL D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (DGAIA)</b>	

## 1.- JUSTIFICACIÓ

La Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) té com a una de les seves missions fonamentals la de protegir els infants i adolescents en situació de desemparament.

Els centres de protecció han de ser models de bon tracte i les relacions entre els infants i adolescents acollits, i entre aquests i els professionals han de ser respectuoses i prevaldre la bona convivència i l'ajuda.

Tots els infants i adolescents que estan acollits en centre ho estan perquè han estat víctimes de maltractament. Per tant, el primer objectiu del sistema de protecció és protegir als infants i adolescents acollits de noves victimitzacions. No obstant, en l'espai de convivència es poden produir situacions de violència en els quals els autors siguin els infants i adolescents protegits i les víctimes siguin els professionals que treballen amb ells.

Aquestes situacions de violència per part dels menors d'edat acollits que poden patir els professionals que treballen en centres de protecció han generat en els últims anys un important increment en l'accidentalitat laboral en aquests centres. Els comunicats d'accidents per agressions o contencions van experimentar un augment de més del doble de casos de l'any 2014 al 2015. Durant el 2016 han seguit augmentant els comunicats per agressions però en un percentatge inferior, encara que excessiu.

Independentment de les circumstàncies socials i individuals, les agressions no són tolerables. La dignitat i el respecte als professionals és la primera garantia d'èxit del treball social.

Atesa l'obligació que té l'Administració de la Generalitat de garantir la seguretat i la salut dels seus empleats i empleades públics, i com a mandat del Comitè de Seguretat i Salut Laboral, es va constituir un grup de treball per analitzar les mesures preventives i correctores proposades a l'avaluació de riscos psicosocials realitzada als centres d'infants i adolescents de la Direcció General d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència durant l'any 2015, amb l'objectiu de concretar les actuacions que es podien realitzar per aconseguir reduir els riscos psicosocials detectats.

Entre aquestes actuacions es va proposar la elaboració d'un protocol d'actuació davant les agressions als professionals en els centres de la DGAIA. Per la seva elaboració s'ha constituït un grup de treball amb la participació de sindicats, directores de centres, responsables de la DGAIA, responsables de Recursos Humans i de Prevenció de Riscos Laborals (SPRL), del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

## 2.- OBJECTIU

Aquest protocol té els següents objectius:

- Reduir les agressions que pateixen els professionals que treballen en centres de protecció.
- Millorar la comunicació, intervenció i atenció dels casos de violència contra els professionals.
- Millorar la percepció de seguretat per part dels professionals del sistema de protecció.

 Generalitat de Catalunya <b>Departament de Treball, Afers Socials i Famílies</b>	<b>PROCEDIMENT DEFINITIU</b>	<b>CODI: PO/DGAIA/17</b>
	<b>TÍTOL: PROTOCOL DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT LES SITUACIONS DE VIOLÈNCIA ALS CENTRES DE PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA</b>	
	<b>DIRECCIÓ GENERAL D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (DGAIA)</b>	

L'objecte d'aquest protocol és donar una sèrie de pautes a seguir quan es produeix una situació de conflicte o agressió a qualsevol professional en l'exercici de la seva activitat laboral (o com a conseqüència d'ella), per part d'algun infant o adolescent del centre o d'un tercera persona relacionada amb ell, amb l'objectiu d'integrar la gestió de la prevenció i garantir unes directrius generals per a la prevenció i actuació davant les possibles situacions conflictives i de tot tipus de violència i agressions en el lloc de treball.

### **3.- ÀMBIT D'APLICACIÓ**

Aquest procediment és d'aplicació a tot el personal del centres de protecció de titularitat i gestió pròpia de la Direcció General d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència del Departament.

A efectes de registre d'accidents/incidents originats per agressions, també es tindran en compte aquells que s'hagin produït al personal d'empreses externes que desenvolupin les seves tasques als centres de gestió pròpia de la DGAIA.

### **4.- COMPETÈNCIES I RESPONSABILITATS**

Els agents implicats en el protocol són: la DGAIA, el SPRL, la Direcció dels centres de la DGAIA (Director/a, subdirector/a,...), els Delegats/des de prevenció (DP), i els/les treballadors/es.


Les competències i responsabilitat d'aquests agents implicats són les següents:

#### **4.1.- Serveis i Unitats de la DGAIA**

- Conèixer el procediment.
- Fer la difusió d'aquest protocol de prevenció i actuació davant les situacions de violència als centres d'aplicació, i vetllar pel seu compliment.
- Adoptar les mesures correctores i/o preventives derivades d'aquest procediment.

#### **4.2.- Servei de Prevenció de Riscos Laborals**

- Registrar els accidents/incidents succeïts als centres de la DGAIA originats per agressions.
- Investigar aquesta accidentalitat i proposar mesures correctores adients per evitar o minimitzar el risc, de que es tornin a produir.
- Trametre l'informe un cop feta la investigació a la unitat directiva, al centre de protecció i als delegats/des de prevenció.
- Elaborar i impartir formació preventiva específica en temes de protecció, gestió de l'agressivitat i contenció (verbal i emocional), i neutralització davant agressions, entre d'altres, als professionals educatius dels centres de protecció.
- Donar suport des de l'àmbit de la vigilància de la salut i la psicociologia al treballador/a agredit/da.

 Generalitat de Catalunya <b>Departament de Treball, Afers Socials i Famílies</b>	<b>PROCEDIMENT DEFINITIU</b>	<b>CODI: PO/DGAIA/17</b>
	<b>TÍTOL: PROTOCOL DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT LES SITUACIONS DE VIOLÈNCIA ALS CENTRES DE PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA</b>	
	<b>DIRECCIÓ GENERAL D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (DGAIA)</b>	

- Elaborar d'un registre dels accidents laborals que hagin estat produïts per una agressió i realitzar un anàlisi estadístic (tipologia de l'agressió, infants o adolescents implicats i tipologia de les mesures correctores aplicades i eficàcia de les mateixes), per tal d'elaborar propostes de mesures preventives concretes, davant d'aquestes situacions.
- Vigilar l'actuació de les mútues laborals respecte l'atenció que li donen al treballador/a agredit.

#### 4.3.- Direccions dels centres de la DGAIA


- Actuar d'acord amb aquest procediment i amb les pautes establertes.
- Comunicar les agressions produïdes al personal del centre al Servei de Prevenció de Riscos Laborals, mitjançant el full de comunicació d'accident/incident de la intranet (annex 1) amb les dades complementàries, tant si l'accident comporta la baixa com si no, i facilitar una còpia del full de comunicació realitzat al treballador/a.
- Registrar internament els accidents/incidents produïts en el centre a causa d'una situació de violència, i fer-ne una anàlisi intern, on hi constarà, entre altres dades, el nom del professional agredit i de l'agressor/a (annex 2).
- Amb caràcter general, adoptar les accions necessàries per evitar que l'accident/incident es torni a repetir i executar les mesures preventives que es recomanen a l'informe lliurat pel SPRL sobre la investigació de l'accident.

#### 4.4.- Delegats i delegades de prevenció

- Rebre informació dels casos d'agressions i el seu procés d'investigació en els termes que estableix la normativa sobre competències dels delegats/des de prevenció.
- Aportar propostes de millora preventiva a les situacions de violència generades als centres de protecció.
- Col·laborar amb el SPRL i el centre de protecció en la millora de l'acció preventiva.
- Exercir una tasca de vigilància i control sobre el compliment de les mesures aplicades.

#### 4.5.- Treballador/a

- Notificar l'agressió a la direcció del centre de protecció.
- Rebre una còpia del full de comunicació d'accident/incident realitzat per la direcció del centre.
- Actuar d'acord aquest protocol i les pautes establertes per l'equip educatiu.
- Col·laborar en les investigacions d'accident/incident per aportar les dades d'interès sobre els fets.
- Aplicar les mesures correctores que se li encomanin i participar en les accions formatives preventives de caràcter estratègic que es proposin dins del pla de formació.

 Generalitat de Catalunya <b>Departament de Treball, Afers Socials i Famílies</b>	<b>PROCEDIMENT DEFINITIU</b>	<b>CODI: PO/DGAIA/17</b>
	<b>TÍTOL: PROTOCOL DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT LES SITUACIONS DE VIOLÈNCIA ALS CENTRES DE PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA</b>	
	<b>DIRECCIÓ GENERAL D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (DGAIA)</b>	

## 5.- DEFINICIONS

**L'Organització Mundial de la Salut (OMS)** defineix la violència en el lloc de treball com “els incidents en que els professionals pateixen abusos, amenaces o atacs en circumstàncies relacionades amb l'exercici professional, inclosos els viatges d'anar i tornar del treball, que posin en perill, explícitament o implícitament, la seva seguretat, benestar o salut”.

Als efectes d'aquest protocol entenem per violència tots aquells actes verbals o físics, que atemptin contra la seguretat i salut dels professionals i que poden constituir les següents infraccions penals: lesions, amenaces, coaccions i atemptats contra l'honor.

**Violència laboral:** constituïda per incidents en què el treballador/a pateix abusos, amenaces o atacs en circumstàncies relacionades amb el seu treball que posen en perill, implícita, o explícitament, la seva seguretat, el seu benestar o la seva salut, i que es produeixen a través de qualsevol mitjà.

**Violència física:** tota conducta que directa o indirectament està dirigida a ocasionar un dany físic sobre el treballador/a.

**Violència modal:** comportament inadequat d'una persona envers el treballador/a i que, sovint, inclouen gestos amenaçadors i/o intimidatoris.

**Violència psicològica:** ús arbitrari del poder, o amenaces de recurs a la força física, contra el treballador/a, que puguin fer mal al desenvolupament físic, mental, espiritual, moral o social. Inclou l'abús verbal, la intimidació i les amenaces.

**Amenaça:** promesa de recórrer a la força física o al poder, que produeix la por al dany físic, sexual, psicològic o a altres conseqüències negatives pel treballador/a.


**Assetjament/violència sexual/homofòbia:** tota conducta o comentari amb connotació sexual, i/o amb motiu de l'orientació sexual del treballador/a, que provoca que aquest/a se senti amenaçat/ada, humiliat/ada o avergonyit/da.

**Intimidació:** comportament ofensiu i repetit en el temps, amb intents venjatius, cruels o maliciosos per tal d'humiliar o aconseguir modificar la conducta del treballador/a.

**Agressió/atac:** comportament intencionat que pot produir danys físics i/o psicològics al treballador/a.

**Accident de treball:** materialització o concreció d'un perill en un succés o sinistre que provoca dany a la salut al treballador/a i/o dany a la propietat. Pot o no produir baixa laboral.

**Incident:** materialització o concreció d'un risc en un succés o sinistre sense provocar dany a la salut del treballador/a, i/o dany a la propietat, i que, en d'altres circumstàncies, podria haver-ne provocat.

 Generalitat de Catalunya <b>Departament de Treball, Afers Socials i Famílies</b>	<b>PROCEDIMENT DEFINITIU</b>	<b>CODI: PO/DGAIA/17</b>
	<b>TÍTOL: PROTOCOL DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT LES SITUACIONS DE VIOLÈNCIA ALS CENTRES DE PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA</b>	
	<b>DIRECCIÓ GENERAL D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (DGAIA)</b>	

## 6.- PRECAUCIONS

Tota la informació objecte d'aquest protocol, continguda a la xarxa informàtica o en altres mitjans de manera estàtica o circulant, és d'ús exclusiu del Departament, i té el caràcter de confidencial.

Atesa la naturalesa de les dades tractades en el desenvolupament d'aquest procediment, es garanteix el compliment estricte dels requeriments de la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

## 7.- PROCEDIMENT

Aquest procediment indica amb caràcter general com s'ha d'actuar o intervenir davant les situacions de violència o agressió. En primer lloc, **abans o a l'inici** d'una situació potencialment conflictiva, en segon lloc, actuació **davant** d'una situació potencialment conflictiva amb resultats d'agressió, i en tercer lloc, actuació **després** d'una d'agressió a un treballador/a per part d'un infant-adolescent o un tercer. No obstant també s'han de tenir en compte una sèrie de mesures de caràcter preventiu sobre les condicions físiques dels espais i de seguretat.

### 7.1.- Mesures de caràcter preventiu sobre les condicions físiques dels espais i de seguretat.

Els centres de la DGAIA han de tenir les mesures de seguretat apropiades per garantir una atenció confortable i propera als infants i adolescents acollits, a la vegada que garanteixin la protecció dels professionals en casos d'agressions.

En aquest sentit, d'acord amb la tipologia, estructura i projecte de cada centre i per millorar les condicions preventives en situacions de violència o agressions es poden adoptar les següents mesures preventives:

- **Sistemes d'alarma o de comunicació:** En el cas que es disposi d'aquest elements al centre, s'utilitzarà com a sistema de comunicació directa amb d'altres espais del propi centre. En el cas que no disposi, valorar la seva implantació en altres espais del centre o de l'equipament.
- **Control d'accés des de la recepció:** L'espai de recepció garantirà el control d'accés del menors d'edat als diferents espais del centre.
- **Distribució de mobiliari i materials, per garantir:**
  - **La intimitat i visibilitat externa:** Els espais de treball han de garantir la intimitat del menor d'edat però a la vegada amb de facilitar certa visibilitat per tal de poder actuar en cas necessari.
  - **Sortida dels espais:** El disseny i la distribució del mobiliari dels espais comuns han de facilitar la sortida ràpida del personal a d'altres espais del centre, en cas de possibles agressions.
  - **Utilització de materials segurs:** Emprar materials "segurs" com vidres laminats, ús preferent de materials no metàl·lics o amb possibilitat de ser usats

 Generalitat de Catalunya <b>Departament de Treball, Afers Socials i Famílies</b>	<b>PROCEDIMENT DEFINITIU</b>	<b>CODI: PO/DGAIA/17</b>
	<b>TÍTOL: PROTOCOL DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT LES SITUACIONS DE VIOLÈNCIA ALS CENTRES DE PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA</b>	
	<b>DIRECCIÓ GENERAL D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (DGAIA)</b>	

com objectes contundents i que no puguin ser utilitzats per agressions, protecció de finestres, etc. Especialment en la/les sala/es o habitacles.

### **7.2.- Actuació de prevenció o a l'inici una situació potencialment conflictiva (inici d'escalada).**

Aquestes actuacions s'han de anar aplicant en la mesura que remeti la situació de conflicte (annex 3, punt 3.1).

- Reconèixer i assumir la possible situació potencial de conflicte.
- Prendre decisions i accions per tal de reduir la resposta de conflicte (contenció emocional) com l'autocontrol emocional, comunicació no verbal i resposta verbal. En aquest sentit el SPRL realitza formació anual de caràcter preventiu (autodefensa, contenció emocional, etc.) al personal del centres de la DGAIA, per tal de disposar del millor criteri de resposta en cada situació, tenint en compte les característiques dels infants i adolescents, i l'experiència acumulada del professional. Aquesta formació haurà d'incloure tècniques de contenció física, de protecció i autoprotecció, i haurà de ser continuada i amb caràcter obligatori. Així mateix, s'haurà de fer difusió d'aquest Protocol entre els treballadors/es dels centres de gestió pròpia de la DGAIA.
- Autoprotecció i demanda d'ajut, per evitar o disminuir el risc derivat d'una situació de conflicte amb el infant o adolescent, o tercer.

### **7.3.- Actuació davant una situació potencialment conflictiva amb resultat d'agressió.**

Si malgrat les accions de prevenció aplicades a l'anterior fase, aquesta no s'ha pogut desactivar, el personal ha de utilitzar els recursos de contenció al seu abat, així com acordar les pautes internes d'actuació de l'equip educatiu en cas d'un episodi d'agressió. (annex 3, punt 3.2)

- Es recomana que les persones que han d'actuar en una situació d'agressió per tal de fer una contenció física (annex 4), han de ser 2 com a mínim de, podent participar en la contenció aquell personal que disposi el centre (seguretat -annex 5-, personal educatiu, etc.).
- En el cas que no hi hagi el personal mínim per actuar s'han de tenir en compte les mesures de caràcter preventiu del punt 7.1
- En el cas que el centre disposi d'un lloc adient per aquest casos, se separarà a l'infant o adolescent del grup, i se'l derivarà a aquest espai més protegit per evitar que la resta de menors d'edat es vegin afectats o presenciïn la situació. Si no fos possible o el centre no disposés d'aquest espai, ha de definir-lo, segons les seves possibilitat, per tal contenir aquestes situacions.
- Demanar, si cal, intervenció immediata dels cossos de seguretat -Mossos d'Esquadra (112) o Serveis d'Emergències Mèdiques (061)-. (Annex 6).
- Si l'agressió va més enllà d'una conducta violenta puntual, cal protegir-se, tractant de minimitzar els danys físics, separant-se, si és possible, del menor agressor (annex 3, punt 3.3).

 Generalitat de Catalunya <b>Departament de Treball, Afers Socials i Famílies</b>	<b>PROCEDIMENT DEFINITIU</b>	<b>CODI: PO/DGAIA/17</b>
	<b>TÍTOL: PROTOCOL DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT LES SITUACIONS DE VIOLÈNCIA ALS CENTRES DE PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA</b>	
	<b>DIRECCIÓ GENERAL D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (DGAIA)</b>	

#### **7.4.- Actuació després d'una d'agressió a un treballador/a per part d'un menor d'edat o tercer.**

Immediatament després l'agressió, s'ha d'actuar de forma conjunta en diferents línies que contemplin unes accions previstes.

##### **7.4.1.- Comunicació i registre de les agressions i situacions de violència**

- El treballador/a agredit o que hagi patit una situació de violència de les enumerades a l'apartat de Conceptes ha de comunicar-ho a la Direcció del centre (director/a, subdirector/a), el més aviat possible, mitjançant el formulari corresponent (annex 7).
- La Direcció del centre ha de comunicar l'agressió o situació de violència al SPRL mitjançant el comunicat d'accidents/incidents (annex 1), sigui un accident amb baixa o sense baixa, o incident.
- El Director del centre donarà una còpia del comunicat d'accidents /incident enviat al SPRL al treballador/a agredit/da o víctima de violència en el lloc de treball. Aquest document es lliurarà en el termini màxim d'una setmana si no s'ha produït baixa, en el moment de la incorporació si ha produït baixa, o en el termini màxim d'un mes si s'ha tractat d'un incident.
- El centre portarà un registre de totes les agressions i situacions de violència enumerades a l'apartat de Conceptes. (Annex. 2)
- El Servei de Prevenció de Riscos Laborals presentarà al Plenari del Comitè de Seguretat i Salut Laboral aquest registre per centre.

##### **7.4.2.- Aplicació de mesures educatives**

- El centre de protecció aplicarà les mesures educatives que cregui necessàries, segons el marc normatiu regulador de la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència (annex 8).

##### **7.4.3.- Suport al treballador/a afectat.**

Un del compromisos del Departament i de la DGAIA és garantir, immediatament després d'un episodi d'agressió, el suport necessari al treballador/a directament afectat i facilitar les actuacions davant de fets que podrien ser constitutius d'infracció (annex 8, punt 8.2 i 8.3).

Tanmateix, de forma institucional i per abordar aquest recolzament als professionals agredits també estarà disponible:

- **Suport de la Direcció del centres de protecció:** facilitar el suport necessari després d'un episodi d'agressió al treballador/a directament afectat, de la forma més adequada, i dins les possibilitats organitzatives, sense detriment de l'activitat educativa.

 Generalitat de Catalunya <b>Departament de Treball, Afers Socials i Famílies</b>	<b>PROCEDIMENT DEFINITIU</b>	<b>CODI: PO/DGAIA/17</b>
	<b>TÍTOL: PROTOCOL DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT LES SITUACIONS DE VIOLÈNCIA ALS CENTRES DE PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA</b>	
	<b>DIRECCIÓ GENERAL D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (DGAIA)</b>	

- **Assistència sanitària:** si es precisa atenció sanitària, el treballador/a s'ha de dirigir a la mútua amb un volant que la Direcció del centre li facilitarà en aquell moment.
- **Vigilància de la Salut:** des del SPRL s'oferirà el reconeixent mèdic, en qualsevol de les seves modalitats, per valorar com ha afectat al treballador/a l'agressió i les possibles problemàtiques derivades de la situació.
- **Assistència psicològica:** des del SPRL s'oferirà suport psicològic per fer front als sentiments d'ansietat o por, que es poden produir després d'una agressió. Aquesta atenció psicològica és totalment voluntària per part del treballador/a i de caràcter confidencial.
- **Assistència jurídica:** en el supòsit que el treballador/a agredit interposi denuncia, té dret a demanar assistència jurídica al Departament, en forma d'assessorament jurídic i/o d'assistència lletrada.

## 8.- SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL PROTOCOL I MESURES APLICADES.

El Grup de treball permanent (GTP) format pel Servei de Prevenció de Riscos Laborals, la DGAIA, i els delegats/des de prevenció, estableixen fer un seguiment de les següent mesures:

- L'aplicació del protocol.
- Les situacions de violència generades als centres de protecció.
- L'avaluació de les mesures proposades i elaboració de noves mesures.
- L'abordatge dels casos de reincidència i de les situacions especialment greus.

El GTP, amb caràcter general, es reunirà, durant el primer any de vigència del Protocol, un cop cada sis mesos per avaluar i fer el seguiment de les mesures anteriorment esmentades. Posteriorment, i amb caràcter general, es reunirà una vegada l'any, i amb caràcter extraordinari, sempre que sigui necessari, a partir de la sol·licitud d'una part dels membres del GTP.

## 9.- REFERÈNCIES

- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.
- Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
- VV. AA: Força i violència en educació social, col·lecció QUADERNS D'ÈTICA APLICADA A LA INTERVENCIÓ SOCIAL, 2, 2008
- VV. AA.: Factores y riesgos psicosociales. Formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. INSHT 2011
- Protocol de prevenció i gestió d'agressions als professionals de serveis socials. Ajuntament de Barcelona 2012

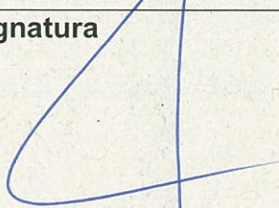
 Generalitat de Catalunya <b>Departament de Treball, Afers Socials i Famílies</b>	<b>PROCEDIMENT DEFINITIU</b>	<b>CODI: PO/DGAIA/17</b>
	<b>TÍTOL: PROTOCOL DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT LES SITUACIONS DE VIOLÈNCIA ALS CENTRES DE PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA</b>	
	<b>DIRECCIÓ GENERAL D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (DGAIA)</b>	

## 10.- APROVACIÓ DEL PROCEDIMENT

- Presentació i consulta al Comitè de Seguretat i Salut (CSS) en data:

<b>Data</b> 28/06/2017	<b>Sessió del CSS</b> Plenari del Comitè de Seguretat i Salut Laboral del Departament
---------------------------	--

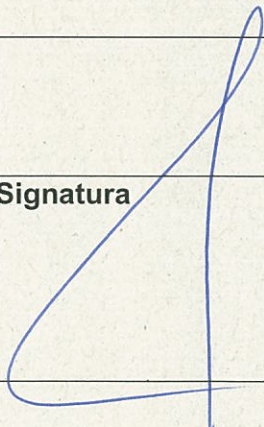
- Aprovació per part del Director de Serveis:

<b>Data</b> 21/07/2017	<b>Signatura</b> 
---------------------------	---

- Revisió per part del Comitè de Seguretat i Salut Laboral (CSS) en data:

<b>Data</b> 25/04/2018	<b>Sessió del CSS</b> Plenari del Comitè de Seguretat i Salut Laboral del Departament
---------------------------	--

- Aprovació per part del Director de Serveis:


<b>Data</b> 08/10/2018	<b>Signatura</b> 
---------------------------	--

## 11.- ANNEXOS

Annex 1: Full model de comunicat d'accident/incident de la intranet.

Annex 2: Model de registre intern accidents-incidents produïts en els centres.

Annex 3: Pautes d'actuació davant una situació de violència i la seva escalada.

 <b>Generalitat de Catalunya</b> <b>Departament de Treball, Afers Socials i Famílies</b>	<b>PROCEDIMENT DEFINITIU</b>	<b>CODI: PO/DGAIA/17</b>
	<b>TÍTOL: PROTOCOL DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT LES SITUACIONS DE VIOLÈNCIA ALS CENTRES DE PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA</b>	
	<b>DIRECCIÓ GENERAL D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (DGAIA)</b>	

Annex 4: Contenció física i principis inspiradors de la contenció.

Annex 5: Condicions que justifiquen la presència de personal de seguretat privat als centres.

Annex 6: Condicions que justifiquen la presència d'altres cossos en cas d'agressió als centres.

Annex 7: Formulari de comunicació del treballador/a agredit/da al centre.


Annex 8: Aplicació de mesures educatives i/o penals.

Annex 9: Conseqüències de la violència en el treballador i en el servei

Annex 10: Mecanisme de sol·licitud de suport i assessorament jurídic

 Generalitat de Catalunya <b>Departament de Treball, Afers Socials i Famílies</b>	<b>PROCEDIMENT DEFINITIU</b>	<b>CODI: PO/DGAIA/17</b>
	<b>TÍTOL: PROTOCOL DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT LES SITUACIONS DE VIOLÈNCIA ALS CENTRES DE PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA</b>	
	<b>DIRECCIÓ GENERAL D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (DGAIA)</b>	


# ANNEXOS

 <b>Generalitat de Catalunya</b> <b>Departament de Treball, Afers Socials i Famílies</b>	<b>PROCEDIMENT DEFINITIU</b>	<b>CODI: PO/DGAIA/17</b>
	<b>TÍTOL: PROTOCOL DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT LES SITUACIONS DE VIOLÈNCIA ALS CENTRES DE PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA</b>	
	<b>DIRECCIÓ GENERAL D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (DGAIA)</b>	

## ANNEX 1.

### FULL MODEL DE COMUNICAT D'ACCIDENT/INCIDENT DE LA INTRANET

<b>Comunicat intern:</b> d'accident <input type="checkbox"/> d'incident <input type="checkbox"/> de recaiguda <input type="checkbox"/>	
<b>Dades inicials</b> <i>(Dades a emplenar pel superior jeràrquic)</i>	
<b>Dades del centre de treball</b>	
Adreça	Població
<b>Dades de la persona afectada</b>	
Nom i cognoms	Funcionari <input type="checkbox"/> Interí <input type="checkbox"/> Laboral <input type="checkbox"/>
<b>Descripció del succés</b>	
<i>(Feu una descripció detallada del succés)</i>	
Data del succés (dd/mm/aaaa)	
<b>Dades complementàries</b> <i>(Dades a emplenar pel superior jeràrquic)</i>	
<b>Dades de l'accident / incident</b>	
Tipus de danys:      Personals <input type="checkbox"/> Materials <input type="checkbox"/>	Nombre de treballadors afectats
Especifiqueu-los	
Lloc del succés:	Centre o lloc de treball habitual <input type="checkbox"/> Altre centre o lloc de treball <input type="checkbox"/> Desplaçament en la jornada laboral <input type="checkbox"/>
Especifiqueu-lo	
In itinere <input type="checkbox"/> Accident de trànsit <input type="checkbox"/>	
Hora del dia (hh:mm)	
Esdevingut durant el desenvolupament de la feina habitual      Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Hora de la jornada	
<b>Dades dels testimonis</b>	
Noms	Telèfons de contacte      Adreces electròniques
<b>Dades de la lesió i l'assistència rebuda / de la recaiguda</b>	
Descripció de la lesió	
Part del cos lesionada	
Assistència	Farmaciola <input type="checkbox"/> Mútua d'accidents <input type="checkbox"/> Centre d'assistència primària <input type="checkbox"/> Centre hospitalari <input type="checkbox"/>
Altres <input type="checkbox"/> Nom	
Data de la baixa mèdica (dd/mm/aaaa)	Hospitalització      No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Centre      Telèfon
<b>Dades de la persona que fa el comunicat</b>	
Nom i cognoms	Data      Signatura
<b>Dades a complimentar per la unitat de recursos humans</b>	
<b>Dades de la persona afectada</b> Codi d'identificació	
Nom i cognoms	Edat      Ocupació      Antiguitat
Grup      A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/>	Cos:      General <input type="checkbox"/> Específic
Relació laboral:	Personal propi      Funcionari <input type="checkbox"/> Interí <input type="checkbox"/> Laboral <input type="checkbox"/> Estatutari <input type="checkbox"/>
Personal extern      Treballador/a extern/a <input type="checkbox"/> Alumne/a <input type="checkbox"/> Becari/ària <input type="checkbox"/> Visitant <input type="checkbox"/>	
Suplència:      Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	

 Generalitat de Catalunya <b>Departament de Treball, Afers Socials i Famílies</b>	<b>PROCEDIMENT DEFINITIU</b>	<b>CODI: PO/DGAIA/17</b>
	<b>TÍTOL: PROTOCOL DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT LES SITUACIONS DE VIOLÈNCIA ALS CENTRES DE PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA</b>	
	<b>DIRECCIÓ GENERAL D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (DGAIA)</b>	

**Comunicat intern:**      d'accident       d'incident       de recaiguda

---

**Dades tècniques (Dades a emplenar pel Servei de Prevenció)**

---

Dades complementàries generals de l'accident / incident      Codi d'identificació

Error! No s'ha trobat l'origen de la referència.

---

Dia de la setmana      Activitat del centre de treball

S'ha fet avaluació de risc sobre el lloc de treball on s'ha esdevingut l'accident/incident?    No     Sí     Data:

---

**Dades complementàries de l'accident / incident**

Activitat física que es feia en aquell moment     

Agent material associat a l'activitat física     

Fet anormal que va desencadenar el succés (desviació)     

Agent material associat a la desviació     

Forma, contacte i modalitat de la lesió     

Agent o aparell material causant de la lesió     

---

**Dades complementàries de la lesió i l'assistència rebuda / de la recaiguda**

Descripció de la lesió     

Part del cos lesionada     

Grau de la lesió      Lleu       Greu       Molt greu       Mortal

---

**Dades de la persona que fa el comunicat**

Nom i cognoms      Data      Signatura

---



Generalitat de Catalunya  
 Departament de Treball, Afers Socials  
 i Famílies

PROCEDIMENT  
 DEFINITIU

CODI:  
 PO/DGAIA/17

TÍTOL: PROTOCOL DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ  
 DAVANT LES SITUACIONS DE VIOLÈNCIA ALS  
 CENTRES DE PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I  
 L'ADOLESCÈNCIA

DIRECCIÓ GENERAL D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I  
 L'ADOLESCÈNCIA (DGAIA)


ANNEX 2.

**MODEL DE REGISTRE INTERN ACCIDENTS-INCIDENTS PRODUÏTS EN ELS CENTRES.**  
 REGISTRE DE LA SITUACIÓ DE VIOLÈNCIA A UN TREBALLADOR/A, A BÉNS PARTICULARS O A PROPIS DE L'ADMINISTRACIÓ

CENTRE :

ANY: 20

Núm.	DIA	HORA	Nom del treballador agredit i/o involucrat en la situació de violència	Ha causat baixa laboral?	Desperfectes a béns particulars o propis de l'administració	Inicials de l'autor de l'agressió o situació de violència, i edat	Codi comunicació accident	Presentació de denúncia	Observacions: existència de trastorn diagnosticat o existència de proposta presentada a la DGAIA
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									

 Generalitat de Catalunya <b>Departament de Treball, Afers Socials i Famílies</b>	<b>PROCEDIMENT DEFINITIU</b>	<b>CODI: PO/DGAIA/17</b>
	<b>TÍTOL: PROTOCOL DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT LES SITUACIONS DE VIOLÈNCIA ALS CENTRES DE PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA</b>	
	<b>DIRECCIÓ GENERAL D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (DGAIA)</b>	

## ANNEX 3.


### PAUTES D'ACTUACIÓ DAVANT UNA SITUACIÓ DE VIOLÈNCIA I LA SEVA ESCALADA

Els objectius de la intervenció davant una situació de violència es centren bàsicament en interrompre una situació o cadena de fets que poden posar en perill tant al menor d'edat com al personal educatiu. Aquesta intervenció consisteix en establir unes pautes que facilitin la superació de les situacions de violència, facilitant al professional unes orientacions d'actuacions a dur a terme.

**La Contenció verbal** sempre serà la primera opció. Com a premissa general, davant d'una situació potencialment conflictiva, caldrà en la mesura del possible aïllar el menor d'edat que presenti aquesta conducta de la resta d'infants i joves que conformen el grup educatiu.

#### 3.1 Orientacions per prevenir situacions de violència en la fase inicial i/o davant d'una agressió verbal:

- L'abordatge i la resolució d'un episodi violent ha de començar amb la detecció del problema i intentar, sempre que sigui possible, dur a terme actuacions dirigides a evitar la confrontació física.
- Observació i detecció precoç d'actituds potencialment agressives per tal de poder reconduir-les, mitjançant la comunicació verbal i no verbal.
- Senyals d'imminència d'un acte agressiu: llenguatge verbal, llenguatge corporal i control de l'entorn.
- Estar alerta i observar la conducta del menor d'edat: moviments i comunicació no verbal.
- Evitar estils de comunicació que generin hostilitat.
- Comunicació verbal adequada: no fer servir tons de veu aguts, no cridar, parlar poc a poc. Utilitzar un to de veu suau, neutre i ferm. Escoltar atentament sense interrupcions ni enfrontaments, no discutir, criticar o amenaçar
- Cal mostrar-se tranquil i segur, però cautelós. Explicar de manera clara i convincent els motius pels quals no es podem complir les expectatives del menor d'edat. Fer servir la comunicació no verbal per transmetre seguretat i tranquil·litat.
- S'intentarà fer-li veure al menor d'edat les conseqüències que podrien derivar-se de la seva actitud, ajudant-lo a prendre consciència de les implicacions dels seus actes.
- Mantenir una conducta assertiva (exposant el criteri amb claredat i convicció, però respectant i tenint en compte els interessos i punt de vista del menor d'edat, actitud "jo guanyo – tu guanyes").
- Intentar reconduir a l'infant o adolescent cap a un estat d'ànim més tranquil. Reduir la tensió emocional.
- Reconeixement de les possibles deficiències, tant les pròpies com les de l'organització i fomentar la negociació intentant trobar punts d'acord.


 Generalitat de Catalunya <b>Departament de Treball, Afers Socials i Famílies</b>	<b>PROCEDIMENT DEFINITIU</b>	<b>CODI: PO/DGAIA/17</b>
	<b>TÍTOL: PROTOCOL DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT LES SITUACIONS DE VIOLÈNCIA ALS CENTRES DE PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA</b>	
	<b>DIRECCIÓ GENERAL D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (DGAIA)</b>	

- Reforçar aquells aspectes en els que hi pugui haver acord entre el menor d'edat i el professional
- Utilitzar la contenció emocional, definida com l'actuació, que sense utilitzar la força física, redueix el nivell d'ansietat, estrès i els comportaments disruptius que poden comportar un risc greu.
- Mantenir l'equilibri emocional i no respondre a les provocacions amb actituds hostils. Cal controlar els sentiments negatius que es puguin provocar .
- Mantenir el control de la situació i, si no és possible, cridar a un altre company. No participar de forma personal en els insults.
- Evitar el contacte físic i l'excés de proximitat, procurar no envair l'espai personal de l'altre (mantenir una distància de seguretat).

### **3.2 Pautes d'actuació davant d'una situació de violència amb final d'agressió:**

Si la aplicació de tècniques de contenció emocional no han resultat suficients per reconduir la situació de violència, es podrà utilitzar la contenció física.


- Continuar mantenint la calma
- Valorar la situació i el context en el que s'està produint el risc d'agressió, per tal de decidir la forma més adequada per afrontar-lo.
- Evitar entrar en escalades de tensió tractant de no insistir inútilment en aconseguir el fet puntual que està generant el conflicte
- Sol·licitar ajuda d'altres educadors/es i al personal de seguretat, si el centre en disposa.
- Quan es produeixi una conducta agressiva, s'intervindrà (com a mínim, i sempre que sigui possible), entre dos educadors/es.
- Dur a terme estratègies educatives de contenció emocional, com per exemple:
  - Valorar la conveniència que el treballador/a o el menor d'edat en risc d'agredir es retiri de l'escena del conflicte.
  - Evitar la pressió del grup tractant de separar a l'infant o adolescent de la situació.
  - Facilitar comportaments alternatius a l'agressió.
- Evitar que la situació de conflicte s'estengui a les resta menors d'edat.
- En funció de les circumstàncies i en els casos més greus:
  - Valorar la necessitat de realitzar una contenció física.
  - Valorar la necessitat de demanar ajuda externa: Mossos d'esquadra (112) o Serveis d'Emergències Mèdiques (061)
- Només utilitzar el control físic per prevenir una lesió imminent. Si es realitza la contenció amb anterioritat, es produeix una agudització de la crisi.
- S'ha de realitzar una contenció física sense lesions. S'ha de contenir a menor sense fer-li mal.

 Generalitat de Catalunya <b>Departament de Treball, Afers Socials i Famílies</b>	<b>PROCEDIMENT DEFINITIU</b>	<b>CODI: PO/DGAIA/17</b>
	<b>TÍTOL: PROTOCOL DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT LES SITUACIONS DE VIOLÈNCIA ALS CENTRES DE PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA</b>	
	<b>DIRECCIÓ GENERAL D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (DGAIA)</b>	

- Contenir els braços i les cames com a elements més perillosos, no agafar del coll o d'altres parts més sensibles.
- Retirar la contenció de manera gradual; és a dir, en la mesura que l'infant o adolescent va desistint de la seva intenció d'agredir. Si es manté més enllà de la situació d'agitació o crisi, es pot viure com a una agressió.

**3.3 Si no han funcionat les estratègies d'evitació mitjançant la contenció verbal, i l'agressió va més enllà d'una conducta violenta puntual, s'ha d'intentar:**

- Protegir-se, tractant de minimitzar els danys físics, separant-se, si és possible, de l'infant o adolescent agressor.
- Fer la contenció física només quan es tingui garantia que es farà sense perill per la integritat física del menor d'edat i dels treballadors/es que intervindran.
- S'haurà de comptar, sempre que sigui possible, amb la intervenció de mínim dos professionals per fer una contenció o intentar detenir una agressió.
- Si aquesta garantia no està assegurada o les tècniques de contenció aplicades resulten insuficients i es mantenen les conductes violentes, s'haurà d'avisar immediatament al personal de seguretat, si el centre en disposa, o als Mossos d'Esquadra (112) o Policia Municipal (*Protocol d'avis als Mossos o Policia Municipal amb prioritat urgent*), així com als Serveis d'Emergències Mèdiques (061) si la situació o requereix (*Protocol de sol·licitud dels Serveis d'Emergències Mèdiques*)
- Tractar de evitar que la resta menors es vegin afectats o presenciïn la situació, portant a un lloc separat del grup al menor d'edat que manifesta la conducta violenta.

 <b>Generalitat de Catalunya</b> <b>Departament de Treball, Afers Socials i Famílies</b>	<b>PROCEDIMENT DEFINITIU</b>	<b>CODI: PO/DGAIA/17</b>
	<b>TÍTOL: PROTOCOL DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT LES SITUACIONS DE VIOLÈNCIA ALS CENTRES DE PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA</b>	
	<b>DIRECCIÓ GENERAL D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (DGAIA)</b>	

## ANNEX 4.

### CONTENCIÓ FÍSICA I PRINCIPIS INSPIRADORS DE LA CONTENCIÓ.

Aquest annex facilita informació en quan a què cal fer quan has de fer una contenció física o per evitar una agressió. Quin és el personal mínim necessari i què fer si no hi ha el personal mínim necessari per fer una contenció.

La instrucció núm. 2/2006, de l'1 de març, sobre l'exercici de la facultat de correcció i contenció dels menors d'edat acollits en centres de la DGAIA, diu clarament que «la facultat correctora dels guardadors de fet dels menors d'edat» correspon als directors de centres i educadors, «que són els que exerceixen en primer terme la responsabilitat educativa, formativa i correctora». La instrucció destaca la importància de «no confondre l'ús d'una contenció immediata sobre un menor amb l'aplicació d'una mesura educativa correctora» i assenjala els supòsits en què es pot aplicar la contenció sobre els menors i els principis inspiradors de la contenció.

Pel que fa als supòsits en què es pot aplicar la contenció sobre els infants i adolescents, la instrucció núm. 2/2006 diu el següent:

«Davant d'una determinada conducta o actuació violenta d'un infant o adolescent sigui particularment conflictiva, cal a vegades una acció contenidora immediata per part de les persones que en aquells moments estan exercint la seva guarda, sens perjudici que, després de realitzar l'acció contenidora, es puguin aplicar també mesures correctores posteriors».

«Aquesta contenció física o espacial sobre els menors d'edat mitjançant la utilització d'habitacions individuals i/o habitacions de contenció, es pot arribar a donar, quan la problemàtica de conductes o actuacions violentes o particularment conflictives pugui suposar en aquell moment un perill per a (i) la pròpia integritat i seguretat dels menors d'edat, (ii) la seguretat i integritat d'altres infants i adolescents, (iii) la seguretat i integritat dels professionals del centre o altres persones.»


I pel que ateny als principis inspiradors de la contenció, n'assenjala quatre:

a) Principi de necessitat de l'actuació de contenció. Que fixa la contenció física com el darrer recurs que s'ha d'aplicar quan han fracassat tots els altres mitjans per controlar a l'infant o adolescent.

b) Principi de proporcionalitat. Que ha d'existir entre l'actuació de contenció i l'entitat i la gravetat de les conductes sobre les quals s'aplica aquesta contenció.

c) Principi de prevenció. Aquestes actuacions mai no es poden aplicar amb caràcter intimidatori, punitiu o sancionador. Hem d'entendre el principi de prevenció en el sentit de poder evitar un mal més gran per al menor d'edat.

d) Principi d'excepcionalitat. Les intervencions contenidores tenen un caràcter excepcional i en cap cas no poden ser considerades pràctiques habituals de la intervenció socioeducativa en centres de protecció i ni tan sols intervencions de caràcter coercitiu educatiu. La seva única justificació és garantir la protecció dels menors d'edat i la integritat física de totes les persones.

 <b>Generalitat de Catalunya</b> <b>Departament de Treball, Afers Socials i Famílies</b>	<b>PROCEDIMENT DEFINITIU</b>	<b>CODI: PO/DGAIA/17</b>
	<b>TÍTOL: PROTOCOL DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT LES SITUACIONS DE VIOLÈNCIA ALS CENTRES DE PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA</b>	
	<b>DIRECCIÓ GENERAL D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (DGAIA)</b>	


La violència en els processos educatius s'ha de rebutjar i denunciar. Alguns dels infants i adolescents que atenen els centres de protecció són una bona mostra de com la violència ha estat present en les seves relacions socials i familiars. Davant d'això, el professional de l'educació no pot respondre mai a les accions violentes dels infants o adolescents amb més violència. En tant que persegueix produir un efecte reflexiu i enriquidor en el noi o la noia, ha de tenir i utilitzar la força afectiva, moral i intel·lectual. I en determinades situacions, pot i ha d'emprar també la força física, perquè no fer-ho suposaria una deixadesa de la seva responsabilitat educativa.

En educació, les accions de força –contràriament a les accions de violència– tenen l'objectiu de protegir, ajudar o contenir. Són, per tant, accions tipificades i regulades en les quals els educadors haurien d'estar formats per realitzar-les amb professionalitat i eficàcia. Aquesta professionalitat inclou la valoració del context i de les característiques del noi o de la noia, així com el control de les pròpies emocions. En canvi, les accions violentes, que són inacceptables en tots els àmbits però especialment en l'educatiu, solen ser fruit d'un desbordament o descontrol, d'una reacció a situacions de tensió extrema quan tots els recursos personals i professionals queden superats.

De vegades, no tocar és abandonar, i l'abandonament esdevé una forma de violència afectiva, moral i intel·lectual que pot arribar a ser molt més dolorosa i negativa per a l'infant o adolescent que la força física. Per això, és imprescindible que un professional de l'educació conegui i controli perfectament les circumstàncies i les condicions en les quals l'ús de la força física és necessari, i en les quals no utilitzar-la pot suposar una dimissió de les seves responsabilitats i funcions educatives.

L'ús de la força física en àmbits educatius està èticament i legalment justificat si reuneix aquests set requisits:

- 1) Necessitat. La utilització de la força física s'ha d'emprar quan és absolutament necessària, quan ja no hi ha cap altra forma d'intervenció possible.
- 2) Excepcionalitat. La utilització de la força física ha de tenir un caràcter absolutament excepcional i en cap cas no pot ser considerada una pràctica habitual de la intervenció educativa.
- 3) Protecció i prevenció. La utilització de la força física ha de tenir l'objectiu de protegir l'infant o adolescent o terceres persones, o prevenir un mal més gran. En cap cas no pot tenir un caràcter intimidador, punitiu o sancionador.
- 4) Proporcionalitat. La utilització de la força física ha de ser sempre mínima i ajustada a la situació.
- 5) Autoritat institucional i educativa. La persona que exerceix la força física ha de tenir l'autoritat per exercir-la. L'autoritat educativa no és imprescindible quan no hi ha hagut temps d'establir-se i la intervenció és urgent i necessària.
- 6) Respects a la dignitat. La utilització de la força física no ha de comportar mai un tracte degradant o humiliant.
- 7) Reflexió posterior. És necessària una reflexió posterior a l'acte de força física de totes les persones implicades: de l'educand, amb l'ajuda de l'educador, però també de l'educador, ajudat per l'equip educatiu i la supervisió externa

 Generalitat de Catalunya <b>Departament de Treball, Afers Socials i Famílies</b>	<b>PROCEDIMENT DEFINITIU</b>	<b>ÇODI: PO/DGAIA/17</b>
	<b>TÍTOL: PROTOCOL DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT LES SITUACIONS DE VIOLÈNCIA ALS CENTRES DE PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA</b>	
	<b>DIRECCIÓ GENERAL D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (DGAIA)</b>	

## ANNEX 5.


### CONDICIONS QUE JUSTIFIQUEN LA PRESENCIA DE PERSONAL DE SEGURETAT PRIVAT EN EL CENTRES

Els Centres d'Acolliment i els Centres Residencials d'Educació Intensiva han de disposar de personal de seguretat extern durant les 24 hores. El CRAE Can Rubió tindrà la mateixa consideració que un CREI.

Els Centres Residencials d'Acció Educativa, atesos la seva naturalesa d'espais que "han d'ésser oberts, integrats en un barri o una comunitat, i s'han d'organitzar sempre en unitats que permetin un tracte afectiu i una vida quotidiana personalitzats", (article 132.2 de la Llei 14/2010), no han de disposar de personal de seguretat extern. No obstant, en supòsits excepcionals i esgotades altres possibilitats i sempre amb una limitació temporal determinada, en aquests centres es pot valorar quan es donin la persistència d'una situació de tensió o conflictivitat aguda i amb reiteració o acumulació d'incidents violents.

En aquests casos, l'activació del servei de vigilància privada es farà a partir de la petició justificada del director del centre afectat que indicarà la temporalitat i la franja horària. La seva aprovació serà a càrrec el Director/a General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència o de les comandaments en qui delegui.

Valorar la conveniència d'incorporar personal de seguretat en alguns centres que actualment no en tenen i que la situació diària de violència i agressions ho justificaria. Aquesta mesura pot aplicar-se de manera transitòria depenent de la situació del centre, amb la possibilitat d'incorporar el protocol d'actuació i criteris d'intervenció als plecs de prescripcions tècniques en la contractació del personal de seguretat.

 Generalitat de Catalunya <b>Departament de Treball, Afers Socials          i Famílies</b>	<b>PROCEDIMENT DEFINITIU</b>	<b>CODI: PO/DGAIA/17</b>
	<b>TÍTOL: PROTOCOL DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ          DAVANT LES SITUACIONS DE VIOLÈNCIA ALS          CENTRES DE PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I          L'ADOLESCÈNCIA</b>	
	<b>DIRECCIÓ GENERAL D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA          I L'ADOLESCÈNCIA (DGAIA)</b>	

## **ANNEX 6.**

### **CONDICIONS QUE JUSTIFIQUEN LA PRESENCIA D'ALTRES COSSOS EN CAS D'AGRESSIÓ AL CENTRE DEL PROTECCIÓ**

#### **5.1 Sol·licitud d'Intervenció dels Mossos d'Esquadra i/o Policia Municipal (112):**


És necessari avisar la policia en aquelles situacions en què els professionals de l'educació del centres de protecció es veuen objectivament incapacitats d'intervenir directament en atenció a l'estat d'agitació i les característiques del noi o de la noia.

S'elaborarà un protocol amb Mossos i Policia Municipal per tal que les trucades que arribin d'un centre de DGAIA siguin considerades urgents, i en el que s'estableixin frases concretes per tal de facilitar la informació necessària i imprescindible per activar l'actuació de les forces de seguretat.

#### **5.2 Serveis d'Emergències Mèdiques (061)**

En el supòsit de situacions d'urgència psiquiàtrica i/o mèdica serà necessària avisar al 061 per mobilitzar els recursos per l'atenció sanitària, ja sigui en el mateix centre de protecció o el trasllat a un centre sanitari.


S'elaborarà un protocol d'actuació en les trucades al 061 en el que s'establiran unes frases concretes per tal de facilitar la informació necessària i imprescindible per activar l'actuació de les urgències mèdiques.

 Generalitat de Catalunya <b>Departament de Treball, Afers Socials i Famílies</b>	<b>PROCEDIMENT</b> <b>DEFINITIU</b>	<b>CODI:</b> <b>PO/DGAIA/17</b>
	<b>TÍTOL: PROTOCOL DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ</b> <b>DAVANT LES SITUACIONS DE VIOLÈNCIA ALS</b> <b>CENTRES DE PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I</b> <b>L'ADOLESCÈNCIA</b>	
	<b>DIRECCIÓ GENERAL D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA</b> <b>I L'ADOLESCÈNCIA (DGAIA)</b>	

## ANNEX 7.

### FORMULARI DE COMUNICACIÓ DEL TREBALLADOR/A AGREDIT/DA AL CENTRE

<b><u>Dades de la persona afectada</u></b> Nom i Cognom _____ <div style="text-align: right;">           Funcionari <input type="checkbox"/> Interí <input type="checkbox"/> Laboral <input type="checkbox"/> Suplent <input type="checkbox"/> </div>	
<b><u>Categoria laboral</u></b> Educador/a social <input type="checkbox"/> Aux. d'educador/a <input type="checkbox"/> Mestre de taller <input type="checkbox"/> Conductor <input type="checkbox"/> P. Seguretat <input type="checkbox"/>	
<b><u>Descripció del succés</u></b> <i>(Feu una descripció detallada del succés)</i>           	
<b><u>Testimonis</u></b>	<b><u>Inicials del menor d'edat</u></b> <input type="text"/>
<b>Data del succés:</b> _____	<b>Hora del succés:</b> _____
<b>Signatura:</b> _____	

 Generalitat de Catalunya <b>Departament de Treball, Afers Socials i Famílies</b>	<b>PROCEDIMENT DEFINITIU</b>	<b>CODI: PO/DGAIA/17</b>
	<b>TÍTOL: PROTOCOL DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT LES SITUACIONS DE VIOLÈNCIA ALS CENTRES DE PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA</b>	
	<b>DIRECCIÓ GENERAL D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (DGAIA)</b>	

## ANNEX 8.

### APLICACIÓ DE MESURES EDUCATIVES I/O PENALS

#### **8.1 Mesures educatives per incompliment dels deures de convivència:**

Caldrà aplicar el que es preveu en els articles 135 a 145 de la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

#### **Article 135. Deures dels infants i els adolescents acollits en centres**


Durant l'estada als centres d'acolliment o residencials, els infants o els adolescents han de:

- a) Complir les normes de funcionament i convivència dels centres.
- b) Respectar la dignitat i les funcions del personal del centre i dels altres residents.
- c) Desenvolupar amb dedicació i aprofitament les activitats educatives, laborals i de formació, organitzades, dirigides i coordinades pel mateix centre d'acolliment o residencial, que formin part del seu projecte educatiu.

#### **Article 136. Incompliment dels deures de convivència en el centre**

Són incompliments de deures de la convivència per part dels infants i els adolescents les conductes següents:

- a) L'incompliment de les normes de funcionament i de convivència del centre.
- b) La promoció i la participació activa en actes o conductes que comportin l'alteració de l'ordre del centre o la insubordinació respecte del personal del centre.
- c) L'abandonament del centre sense autorització o el fet d'intentar-ho de manera reiterada.
- d) La causació de danys en les dependències, els materials i els efectes del centre o a les pertinences d'altres persones.
- e) Els actes d'incorrecció o desconsideració respecte als companys o el personal del centre.
- f) Les faltes de puntualitat.
- g) Qualsevol altra incorrecció que alteri el desenvolupament normal de la convivència en el centre.

 Generalitat de Catalunya <b>Departament de Treball, Afers Socials i Famílies</b>	<b>PROCEDIMENT DEFINITIU</b>	<b>CODI: PO/DGAIA/17</b>
	<b>TÍTOL: PROTOCOL DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT LES SITUACIONS DE VIOLÈNCIA ALS CENTRES DE PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA</b>	
	<b>DIRECCIÓ GENERAL D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (DGAIA)</b>	

### **Article 137. Mesures educatives**


En cas d'incompliment dels deures de la convivència, es poden aplicar les mesures educatives correctores següents:

- a) Amonestació.
- b) Privació d'activitats quotidianes d'oci, esportives o de caràcter lúdic, tant si són diàries, de cap de setmana o especials, o limitació horària o d'incentius, per un període màxim de quinze dies.
- c) Realització d'activitats d'interès per a la col·lectivitat en el mateix centre, per un període màxim de quinze dies.

### **Article 138. Incompliments de deures greument perjudicials per a la convivència**

Són incompliments de deures greument perjudicials per a la convivència per part dels infants o els adolescents les conductes següents:

- a) La introducció, la possessió o el consum en el centre de substàncies tòxiques, incloent-hi substàncies psicotròpiques o estupefaents.
- b) La introducció o la possessió en el centre d'armes o instruments especialment perillosos.
- c) La sostracció de materials o efectes del centre o de pertinences d'altres persones.
- d) Els actes greus d'indisciplina, les injúries i ofenses contra companys i la falta de respecte al personal del centre.
- e) Les vexacions o humiliacions contra qualsevol membre del centre, especialment les que tenen una implicació de gènere, sexual, racial o xenòfoba, o es dirigeixen als companys del centre especialment vulnerables.
- f) Les amenaces, les agressions físiques, les actuacions que atempten contra la integritat o que són perjudicials per a la salut comeses contra companys.
- g) El deteriorament greu, causat intencionadament, de les dependències del centre, del material que conté o dels objectes i les pertinences dels altres membres del centre.
- h) Els actes injustificats que alteren greument el desenvolupament normal de la convivència en el centre.
- i) La comissió de conductes, d'una manera sistemàtica i reiterada, contràries als deures de convivència del centre.

 Generalitat de Catalunya <b>Departament de Treball, Afers Socials          i Famílies</b>	<b>PROCEDIMENT DEFINITIU</b>	<b>CODI: PO/DGAIA/17</b>
	<b>TÍTOL: PROTOCOL DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT LES SITUACIONS DE VIOLÈNCIA ALS CENTRES DE PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA</b>	
	<b>DIRECCIÓ GENERAL D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (DGAIA)</b>	

### **Article 139. Mesures educatives en cas d'incompliments greument perjudicials**

En el cas d'incompliments de deures greument perjudicials per a la convivència, la persona que té la guarda de l'infant o adolescent pot aplicar les mesures educatives correctores següents:

- a) Realització d'activitats d'interès per a la col·lectivitat en el mateix centre, per un període màxim d'un mes.
- b) Privació d'activitats quotidianes d'oci, esportives o de caràcter lúdic, tant si són diàries, de cap de setmana com especials, o limitació horària o d'incentius, per un període màxim d'un mes.
- c) Separació del grup amb privació o limitació d'incentius per un període màxim de tres dies.

### **Article 140. Criteris per a l'aplicació de les mesures educatives**

Per a aplicar les mesures educatives correctores, s'han de tenir en compte els criteris següents:


- a) L'edat i les característiques de l'infant o l'adolescent.
- b) El projecte educatiu individual.
- c) El grau d'intencionalitat o negligència.
- d) La reiteració de la conducta.
- e) La pertorbació del funcionament del centre.
- f) Els perjudicis causats als altres residents, al personal o als béns o les instal·lacions del centre.

### **Article 141. Audiència de la persona interessada**

L'actuació educativa com a resposta als incompliments de deures ha de garantir sempre el dret de la persona interessada a ésser informada i escoltada amb relació al fet.

### **Article 142. Contingut i funció de les mesures educatives**

Les mesures educatives correctores han de tenir un contingut i una funció fonamentalment educatius. No es poden aplicar mesures correctores que impliquin directament o indirectament càstigs corporals, privació de l'alimentació, privació del dret de visita de la família, privació del dret a l'educació obligatòria i d'assistència al centre escolar, o que atemptin contra la dignitat de l'infant o l'adolescent.

 Generalitat de Catalunya <b>Departament de Treball, Afers Socials i Famílies</b>	<b>PROCEDIMENT DEFINITIU</b>	<b>CODI: PO/DGAIA/17</b>
	<b>TÍTOL: PROTOCOL DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT LES SITUACIONS DE VIOLÈNCIA ALS CENTRES DE PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA</b>	
	<b>DIRECCIÓ GENERAL D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (DGAIA)</b>	

### **Article 143. Petició d'excuses i reparació dels danys**

La petició d'excuses a la persona ofesa, la restitució dels béns o la reparació dels danys poden donar lloc a la suspensió de les mesures educatives correctores, sempre que no es reiteri la conducta que es vol corregir.

### **Article 144. Aplicació de la mesura**

1. L'aplicació de la mesura correspon a l'educador o educadora que té al seu càrrec l'infant o l'adolescent, si es tracta d'una actuació educativa que s'aplica com a resposta a incompliments de deures de la convivència establerts per l'article 136.

2. L'aplicació de la mesura correctora com a resposta a incompliments de deures greument perjudicials per a la convivència establerts per l'article 138 l'ha de resoldre el director o directora del centre mitjançant la instrucció d'expedient disciplinari, en la qual s'ha de nomenar un instructor o instructora. En tots els casos s'ha de donar audiència a l'infractor o infractora.

### **Article 145. Infraccions penals**

Si l'incompliment de deures és susceptible de constituir una infracció penal, se n'ha de donar compte immediatament al Ministeri Fiscal, de conformitat amb la legislació sobre responsabilitat penal del menor.

### **Altres mesures educatives**


Es valorarà en cada cas, l'aplicació d'altres mesures educatives, com contemplar les "pràctiques restauratives com a projecte experimental de Temps fora", es a dir els centres de protecció podran plantejar actuacions puntuals que suposin la incorporació temporal del menor d'edat acollit a projectes tècnics degudament valorats pel centre però que es desenvolupin fora d'aquest amb l'objectiu de trencar la dinàmica de conflicte i reconduir l'agressivitat i recuperar una dinàmica adequada de convivència. Aquestes actuacions hauran de comptar amb el consentiment del menor d'edat afectat.

### **8.2 Actuació davant de fets que podrien ser constitutius d'infracció penal comesos per menors de 14 anys.**

El professional agredit pot denunciar als Mossos d'Esquadra o a la Fiscalia de Menors així com exercitar les accions que estimi procedents. Tindrà dret a assessorament i suport jurídic.

Sense perjudici d'aquest dret la direcció del centre interposarà denúncia davant de la Fiscalia de menors si els fets són greus (agressió física greu i conductes contra la llibertat sexual). En tot cas, la direcció del centre informarà a l'equip de menors d'edat inimputables dels fets **mitjançant comunicat al correu [emi-14.tsf@gencat.cat](mailto:emi-14.tsf@gencat.cat).**

El full comunicant la incidència contindrà com a mínim: Dades del menor d'edat (nom, cognoms, data de naixement i centre), dades del professional agredit, dades del fet (data i


 Generalitat de Catalunya <b>Departament de Treball, Afers Socials i Famílies</b>	<b>PROCEDIMENT DEFINITIU</b>	<b>CODI: PO/DGAIA/17</b>
	<b>TÍTOL: PROTOCOL DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT LES SITUACIONS DE VIOLÈNCIA ALS CENTRES DE PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA</b>	
	<b>DIRECCIÓ GENERAL D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (DGAIA)</b>	

descripció), descripció de la intervenció educativa realitzada i informació sobre si s'ha interposat o no denúncia.

La informació rebuda serà registrada de forma sistemàtica i l'equip es posarà en contacte amb el centre de protecció i, si s'escau, ampliarà la informació sobre els fets i la intervenció realitzada. A continuació es valorarà la necessitat de fer una entrevista amb en menor d'edat, una mediació i/o reparació. Si es valora procedent s'oferiran al centre l'assessorament i recursos del Programa Educant en la Responsabilitat.

### **8.3 Actuació davant de fets que podrien ser constitutius d'infracció penal comesos per menors d'edat d'entre 14 i 18 anys.**

- La direcció del centre presentarà una denúncia a Fiscalia de Menors quan es tracti d'una agressió produïda per un menor major de 14 anys. Aquesta denuncia té caràcter preceptiu.
- El professional agredit pot exercir les accions legals que consideri convenients amb independència de la denuncia presentada per la Direcció del centre a Fiscalia de menors. Aquesta denuncia té caràcter potestatiu. Tindrà dret a assessorament i suport jurídic.
- Davant de casos de menors d'edat que realitzen agressions de manera reiterada, la DGAIA es coordinarà amb Fiscalia de menors/serveis de salut mental per als casos més greus, per tal d'agilitzar actuacions i/o possibles trasllats de centre.
- La coordinació amb Fiscalia es durà a terme per part de la Direcció del Centre, el Servei Territorial al que pertany el centre i el referent del centre.

 Generalitat de Catalunya <b>Departament de Treball, Afers Socials i Famílies</b>	<b>PROCEDIMENT DEFINITIU</b>	<b>CODI: PO/DGAIA/17</b>
	<b>TÍTOL: PROTOCOL DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT LES SITUACIONS DE VIOLÈNCIA ALS CENTRES DE PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA</b>	
	<b>DIRECCIÓ GENERAL D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (DGAIA)</b>	

## ANNEX 9.

### CONSEQÜÈNCIES DE LA VIOLÈNCIA EN EL TREBALLADOR I EN EL SERVEI

#### A.- Els efectes de la violència al treballador/a

Els incidents agressius poden ocasionar tant danys físics com psicològics. La fundació Europea per a la Millora de les Condicions de Vida i de Treball recull com a conseqüències de la violència en el treball mal físic, estrès, ansietat, trastorn del son, estrès posttraumàtic, falta de motivació ... la por en si mateixa té efectes sobre la salut.

#### B.- Els efectes a l'organització

Les conseqüències negatives dels riscos psicosocials no afecten només a la salut física i mental dels treballadors, sinó que també afecten al mateix funcionament de l'organització i de l'empresa. Els efectes més rellevants són:

##### 1. Absentisme, presentisme i intencions d'abandonament

Una de les conseqüències més costoses per a les organitzacions i la societat són les baixes laborals per malaltia. El desequilibri esforç-recompensa porta a l'estrès, al presentisme (estar a la feina, però no fer la teva feina) i l'absentisme.

**2. El burnout** sol anar acompanyat d'un distanciament laboral respecte a l'organització. El sentiment de sentir-se decebut - quan no enganyat - pel marc laboral, genera, probablement, l'aparició de conductes cíniques, de desvalorització de l'abast i resultat del treball que s'efectua i el desenvolupament d'un plantejament hiper crític i de desconfiança cap a les iniciatives que es proposen des de l'organització. Si a això se li afegeix l'efecte contagiós del mateix, la combinació d'elements pot tenir resultats molt perjudicials per a l'organització.


La violència provoca resultats similars al del burnout.

##### 2. Conductes laborals contraproductives

Fa referència a pèrdua intencional de productivitat i d'eficàcia, deteriorament intencionat de material, etc.

#### C.- Els efectes socio-familiars

La dimensió social i familiar del treballador també queda afectada pels riscos psicosocials: interaccions conflictives, estat anímic que es transmet a la resta de membres de la família, disminució de la interacció social, etc.

 Generalitat de Catalunya <b>Departament de Treball, Afers Socials i Famílies</b>	<b>PROCEDIMENT DEFINITIU</b>	<b>CODI: PO/DGAIA/17</b>
	<b>TÍTOL: PROTOCOL DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT LES SITUACIONS DE VIOLÈNCIA ALS CENTRES DE PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA</b>	
	<b>DIRECCIÓ GENERAL D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (DGAIA)</b>	

## ANNEX 10.

### MECANISME DE SOL·LICITUD DE SUPORT I ASSESSORAMENT JURÍDIC

Quan un funcionari hagi estat agredit per un menor d'edat de més de 14 anys i per part del propi funcionari o de la direcció del centre s'hagi presentat una denúncia penal, el funcionari agredit pot demanar per escrit la defensa i representació del Gabinet Jurídic de la Generalitat en els termes i condicions establertes en la Llei 7/1996, de 5 de juliol, d'organització dels serveis jurídics de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i la normativa que la desenvolupa. També podrà demanar que se li aboni la indemnització que li correspongui pels danys, lesions i/o perjudicis causats.

Efectuada la petició per part del funcionari, la direcció del centre elevarà a la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) informe analitzant la situació i els interessos en joc, al qual adjuntarà còpia de la denúncia i de la resta de documentació que s'estimi procedent. En aquest informe, la direcció haurà de manifestar si dona suport o no a la petició del funcionari i els motius, i si està d'acord amb la quantitat indemnitzatòria sol·licitada pel perjudicat.

La direcció del centre enviarà l'informe amb la documentació annexa a la DGAIA, mitjançant el Servei d'Atenció a la Infància i l'Adolescència territorialment competent, qui, si s'escau, la completarà i elevarà al/la Director/a General qui d'acord amb la informació facilitada decidirà sobre la procedència de demanar la compareixença del Gabinet Jurídic de la Generalitat i, si escau, derivarà a l'Assessoria Jurídica del Departament, per la seva tramitació, la petició d'ordre de compareixença i sol·licitarà la resolució de la/de l'Honorable Conseller/a. Així mateix, es pronunciarà sobre l'aprovació de la quantia indemnitzatòria sol·licitada i en el cas que la consideri proporcionada sol·licitarà ordre d'aplanament a l'Assessoria Jurídica per tal que es presenti al Jutjat de Menors competent quan arribi la causa.

A aquesta petició s'adjuntarà tota la documentació facilitada i que sigui essencial per efectuar la resolució i poder comparèixer davant els òrgans jurisdiccionals competents.

L'Assessoria Jurídica del Departament valorarà la procedència o no de comparèixer en el procediment penal i ho comunicarà a la DGAIA.

Valorada la conveniència l'Assessoria Jurídica del Departament elaborarà resolució per a la signatura de la/ de l'Honorable Conseller/a per a la designació d'Advocat de la Generalitat per a la defensa i representació del funcionari afectat i la trametrà al Gabinet Jurídic de la Generalitat.

La DGAIA haurà d'informar al funcionari afectat del resultat d'aquest procediment.

Atès que la Generalitat seria responsable civil atès que el menor d'edat acollit en el centre estaria sota la tutela o guarda de la DGAIA, existeix un possible conflicte d'interessos que s'ha de resoldre d'acord amb els següents criteris:

 <b>Generalitat de Catalunya</b> <b>Departament de Treball, Afers Socials i Famílies</b>	<b>PROCEDIMENT DEFINITIU</b>	<b>CODI: PO/DGAIA/17</b>
	<b>TÍTOL: PROTOCOL DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT LES SITUACIONS DE VIOLÈNCIA ALS CENTRES DE PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA</b>	
	<b>DIRECCIÓ GENERAL D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (DGAIA)</b>	

1) Pel que fa a la responsabilitat civil atès que s'està reclamant una quantia indemnitzatòria a l'Administració per part del treballador de la DGAIA. Aquest conflicte es resol mitjançant la seva valoració i l'emissió, si escau, de resolució d'aplanament a la quantia indemnitzatòria sol·licitada.

2) Pel que fa a la responsabilitat penal, atès que DGAIA és tutora del menor i el professional és treballador de la DGAIA. Els menors agressors reben sempre la defensa d'advocats d'ofici i els treballadors són defensats pel Ministeri Fiscal. En els casos d'aquest Protocol, l'Administració pren posició a favor d'una de les parts, en la mesura en que se li nomena advocat de la Generalitat.