



Govern d'Andorra

GUIA INFÀNCIA EN RISC

#PROTEGEIX-ME

Aquesta Guia es basa en la Llei 14/2019, del 15 de febrer, qualificada dels drets dels infants i els adolescents, en el Decret de l'11-11-2020 d'aprovació del Reglament regulador del procediment d'actuació immediata en casos d'evidència o sospita fonamentada d'abús, agressió sexual o maltractament físic agut contra infants i adolescents i el Protocol (PAI) i en el Decret de l'11-11-2020 d'aprovació del Reglament regulador del procediment de notificació i actuació social de les situacions de risc dels infants i els adolescents i el Protocol (PAS).

Trobareu aquestes documents al lloc web del ministeri encarregat dels afers socials i del Butlletí Oficial del Principat d'Andorra.

També podeu posar-vos en contacte amb els tècnics del Servei Especialitzat d'Atenció a la Infància i l'Adolescència del Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut:

Av. Príncep Benlloch, 30, 4t
Edifici Clara Rabassa
AD500 Andorra la Vella
Tel.: (+376) 874 800
seaia@govern.ad

EDITA: Govern d'Andorra, Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut.

DISSENY I MAQUETACIÓ: Jecomdiseny

IMPRESSIÓ: Gràfiques Andorranes

DIPÒSIT LEGAL: AND.369-2020

En els darrers anys, de manera més específica, s'ha donat una resposta legislativa a l'atenció i l'abordatge de la violència i a l'atenció dels col·lectius més vulnerables, com és el cas de la Llei 1/2015, del 15 de gener, per l'erradicació de la violència de gènere i de la violència domèstica, que defineix com a víctima la persona objecte d'alguna de les modalitats de violència descrites independentment de l'edat, així com les seves filles i els seus fills menors d'edat, i, especialment, la Llei 14/2019, del 15 de febrer, qualificada dels drets dels infants i els adolescents.

Finalment, amb l'aprovació de la Llei qualificada dels drets dels infants i els adolescents, el Principat d'Andorra adopta el compromís de garantir l'efectivitat plena dels drets humans dels infants i els adolescents, i estableix mesures idònies per resoldre les necessitats reals i garantir el benestar necessari d'aquest col·lectiu.

Aquesta Guia pretén ser un instrument destinat als professionals que treballen prop de la infància i l'adolescència del país amb l'objectiu de donar-los eines i coneixements per prevenir, detectar i notificar les situacions de risc, de maltractament físic i d'abús sexual a infants.

Víctor Filloy Franco

MINISTRE D'AFERS SOCIALS, HABITATGE I JOVENTUT



COMPROMÍS AMB ELS INFANTS I ADOLESCENTS

> INTRODUCCIÓ

Els **infants i els adolescents** són subjectes de dret especialment vulnerables, ja que estan en desenvolupament constant i **depenen de la cura i l'atenció d'un adult per assolir el benestar**. En aquesta etapa és quan es produeix el desenvolupament físic, psicològic i social de les persones i qualsevol violència o tracte inadequat que s'exerceix contra l'infant o adolescent té un impacte immediat i a llarg termini que afecta la seva adultesa futura i l'adaptació social.

El **maltractament a la infància** és un problema social complex que requereix la **intervenció multiprofessional de totes les institucions implicades**. Els infants i els adolescents que es troben en una situació de risc o maltractament presenten uns indicadors conductuals, de desenvolupament o relacionals que els professionals han de saber identificar per poder notificar-los posteriorment als professionals que intervindran en l'infant o l'adolescent i la seva família, i determinar els recursos professionals i les mesures de protecció i reparació més adients per tractar el dany ocasionat.

La Llei 14/2019, del 15 de febrer, qualificada dels drets dels infants i els adolescents **s'emmarca en el compromís del Principat d'Andorra de garantir l'efectivitat plena dels drets humans dels infants i els adolescents**. L'objecte de la Llei és establir jurídicament els drets i els deures dels infants i els adolescents de manera acurada i adaptada a la realitat que els envolta actualment, prioritant sempre la vessant preventiva per afavorir el seu creixement sa, harmònic i positiu. Tanmateix, per als casos en què s'esdevinguin situacions de necessitat, de risc o de desatenció, també **cal regular un marc normatiu de protecció que doni resposta immediata, segura i determinant per a l'infant o l'adolescent** que es trobi o que es pugui trobar en perill, d'acord amb les bones pràctiques i els sistemes més reconeguts i avançats en el dret comparat. Tot plegat des del principi de la igualtat d'oportunitats i no-discriminació, i respectant la diversitat, aspectes dels quals aquesta norma participa de manera fonamental, i amb la incorporació de la perspectiva de gènere, que implica la conformació necessària de relacions igualitàries entre les dones i els homes des de la mateixa infància.

Atenent el respecte absolut dels drets de la infància i l'adolescència que impera actualment en el nostre context europeu, aquesta Llei para una consideració especial a la resposta que cal donar contra qualsevol tipus de maltractament. L'accent en la prevenció fa que es perfilin els indicadors de risc, delimitats per les disciplines socials, amb **la finalitat d'evitar amb antelació suficient situacions d'exclusió social o que puguin esdevenir perjudicials per als infants o els adolescents**. En aquest context, s'incorpora un canvi de paradigma que consisteix en la **corresponsabilitat social**, en el sentit de generar i refermar la sensibilitat general a l'hora de denunciar qualsevol situació que pugui incidir negativament en la persona, en la vida o en el desenvolupament lliure de la personalitat d'un infant o un adolescent.

El títol II regula un sistema avançat de protecció dels infants i els adolescents contra qualsevol tipus de maltractament, mitjançant l'establiment d'un **nou marc d'actuació centrat no únicament en la intervenció derivada de situacions de risc o de desemparament, sinó també en la prevenció i la sensibilització general per assegurar de manera anticipada un context de vida segur i saludable**, cosa que requereix la coordinació efectiva dels serveis destinats a la prevenció, la detecció, la notificació i la derivació de les situacions de maltractament.

Totes les mesures d'intervenció es dirigeixen, en definitiva, a la **recuperació i la reinserció social plenes de les víctimes** i, en especial, a evitar la seva victimització secundària.

Finalment, l'11 de novembre del 2020 s'aprova per decret el Reglament regulador del procediment de notificació i actuació social de les situacions de risc dels infants i els adolescents i el **Protocol PAS** i el Reglament regulador del procediment d'actuació immediata en casos d'evidència o sospita fonamentada d'abús, agressió sexual o maltractament físic agut contra infants i adolescents i el **Protocol PAI**.

> QUI ATÉN AQUESTES SITUACIONS?

Els òrgans bàsics d'atenció als infants i els adolescents en situació de risc del ministeri competent en matèria d'afers socials són els següents:

> EL SERVEI SOCIAL D'ATENCIÓ PRIMÀRIA

Integrat per equips tècnics i interdisciplinaris que actuen a cada parròquia i garanteixen la igualtat en l'atenció bàsica i la proximitat en l'atenció als usuaris i en els àmbits familiar i social.

> EL SERVEI ESPECIALITZAT D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA

Integrat per tècnics i adreçat a la valoració, l'orientació, l'assessorament i el seguiment dels infants i els adolescents en situació de risc i desemparament.

> CONCEPTES



INFANTS I ADOLESCENTS

Els infants són les persones amb una edat compresa entre el naixement i els onze anys, i els adolescents són persones amb una edat compresa entre els dotze anys i la majoria d'edat.



DETECCIÓ

Detectar significa reconèixer o identificar l'existència d'una situació susceptible de ser un cas de risc. És el primer pas per poder intervenir amb l'infant o l'adolescent i la seva família per tal de proporcionar-los l'ajuda necessària per reconduir la situació.



NOTIFICACIÓ

Notificar és transmetre o traslladar informació sobre el suposat cas de risc o de maltractament infantil, la seva família i el mateix informant. És una condició necessària per possibilitar la intervenció i una obligació legal i professional. Sense aquesta notificació no es poden activar els recursos de suport i d'intervenció als infants i adolescents i les seves famílies.

La responsabilitat de verificar o de confirmar la situació de risc o de maltractament infantil no correspon al notificant, sinó als serveis socials o als altres agents que intervenen en els protocols establerts.



SITUACIÓ DE RISC

La **situació de risc** és la que afecta el desenvolupament i el benestar dels infants o els adolescents, quan es veuen limitats o perjudicats per qualsevol circumstància personal, familiar o social, sempre que per protegir efectivament l'infant o l'adolescent no calgui la separació del nucli familiar però sigui necessària la intervenció de les administracions públiques competents per eliminar, reduir o compensar les dificultats que estiguin passant.

El risc pot graduar-se en **lleu, moderat i greu**.

Una situació de risc lleu o moderada es dona quan els progenitors o guardadors de l'infant o l'adolescent utilitzen unes pautes educatives, de cura, tracte o relació amb el menor inadequades. La situació no ha provocat un dany significatiu en l'infant o l'adolescent, però si es manté podria provocar-lo en un futur. En aquestes situacions, la valoració, la intervenció i el seguiment corresponen al Servei Social d'Atenció Primària.

Una situació de risc greu és quan l'infant o l'adolescent té les necessitats bàsiques sense satisfer, fet que li ha provocat, o es valora que és probable que li provoqui, un dany significatiu en la salut i el desenvolupament. Aquesta situació és conseqüència directa de la incapacitat o la impossibilitat dels progenitors o guardadors per complir els deures de protecció

o del compliment inadequat d'aquests deures. La valoració, la intervenció i el seguiment d'aquestes situacions corresponen al Servei Especialitzat d'Atenció a la Infància i l'Adolescència.



SITUACIÓ DE DESEMPARAMENT

Es defineix com a **situació de desemparament** la que afecta el desenvolupament i el benestar de l'infant o l'adolescent, en el sentit que es veu limitat o perjudicat greument per qualsevol circumstància personal, familiar o social, sempre que per protegir-lo de forma efectiva calgui separar-lo imprescindiblement del seu nucli familiar com a mesura adient per garantir l'atenció adequada, d'acord amb el que estableix la normativa vigent.

La situació de desemparament la declara el batlle competent de la jurisdicció de menors, d'ofici o a instància del Ministeri Fiscal, del Servei Especialitzat d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, dels progenitors o de la persona que tingui atribuïda la tutela o la guarda del menor, o de qualsevol altre familiar de l'infant o l'adolescent.

La intervenció i el seguiment d'aquesta situació corresponen al **Servei Especialitzat d'Atenció a la Infància i l'Adolescència**.



INDICADORS DE RISC

Es refereixen a les observacions fetes en relació amb l'aspecte físic de l'infant i l'adolescent, l'aspecte emocional, el seu comportament i el nivell de desenvolupament o d'aprenentatge que fan pensar que pot trobar-se en una situació de maltractament o en risc.

L'indicador és una eina metodològica o estàndard de referència per facilitar el coneixement objectiu de la realitat de l'infant o de l'adolescent i el seu entorn. La seva finalitat és donar suport en la valoració dels fets, que han de ser acreditats (no poden ser meres suposicions), i vincular-los a una situació de risc.

Alguns indicadors són altament específics d'una situació de maltractament o abús sexual, però n'hi ha d'altres que són inespecífics i s'han de contextualitzar i contrastar amb els mateixos coneixements professionals, per tal de determinar si l'infant o adolescent es troba en situació de risc.

› QUÈ S HA DE FER?

L'article 59.4 de la Llei 14/2019 exposa el següent: "Les administracions públiques, les altres entitats públiques i privades i els professionals que intervenen en el sistema de protecció als infants i els adolescents han de col·laborar i actuar de forma coordinada i transversal per garantir una actuació integral contra qualsevol tipus de maltractament." Així mateix, en l'article 68.2 es recorda que els professionals esmentats a l'article 59.4 "s'han de responsabilitzar de la detecció de les situacions que donen lloc a supòsits de desprotecció, i tenen l'obligació de complir i actuar segons els programes i els protocols establerts".

Finalment, pel que fa a la notificació i la derivació per part dels professionals que recull l'article 70 de la Llei, s'exposa el següent: "Tots els professionals, especialment els que treballen en els àmbits dels afers socials, la salut, l'educació, la justícia, la cultura i el lleure, i les autoritats que per raó de la seva professió o el seu càrrec tinguin coneixement o sospites fonamentades d'una situació de desprotecció [...], ho han de notificar o denunciar als òrgans competents segons els protocols que s'estableixin."

Així mateix, "han de facilitar la informació i la documentació relatives a l'infant o adolescent concernit [...]. No cal l'autorització de la persona interessada per obtenir la informació o la documentació facilitada [...], d'acord amb el seu interès superior".

Amb relació al secret professional, cal remarcar que l'article 70.3 de la Llei exposa el següent: "L'obligació dels professionals i les autoritats [...] s'anteposa a les normes que els puguin ser aplicables en relació amb el secret professional."

Així mateix, amb l'entrada en vigor dels protocols PAI i PAS, es desenvolupa i s'especifica el procediment de notificació que han d'efectuar els professionals i els ciutadans quan detecten aquest tipus de situacions envers els infants i els adolescents.

Hi ha dos tipus de protocols d'actuació segons la detecció efectuada, que permeten l'activació dels professionals escaients per avaluar i abordar aquestes situacions. **Són els següents:**



» ACTIVACIÓ DEL PROTOCOL D'ACTUACIÓ IMMEDIATA

PAI

El **Protocol d'actuació immediata** respon a la detecció d'un o més indicadors compatibles amb una possible situació de maltractament físic o d'abús sexual.

Quan detecteu un o més indicadors compatibles amb una possible situació de maltractament físic o d'abús sexual, heu de fer-ho saber al **Cos de Policia** trucant al **telèfon 110 o al 872 000**.

Una vegada el Cos de Policia tingui coneixement de la situació notificada, actuarà els professionals i les institucions destinats a l'avaluació dels fets i a la protecció de l'infant o l'adolescent. Aquest Protocol té com a principi bàsic evitar la revictimització secundària de l'infant o l'adolescent, protegir-lo i ajudar-lo en la recuperació psicosocial.

A continuació s'exposen alguns indicadors que podeu detectar:

INDICADORS que suggereixen que l'infant o l'adolescent pot estar patint una situació de **MALTRACTAMENT FÍSIC**

- » L'infant o l'adolescent presenta ferides, rascades, mossegades, hematomes, cremades, manca de flocs de cabell, fractures i punxades no vinculables a les seves activitats habituals.
- » Evita parlar de les lesions o dona explicacions estranyes o poc convincents respecte de les lesions que presenta.
- » Manifesta o assenyal amb gestos que els seus progenitors són els causants de les lesions.
- » Diu que rep violència física per part d'algú del seu entorn.
- » Consumeix drogues.

INDICADORS que suggereixen que l'infant o l'adolescent pot estar patint una situació d'ABÚS SEXUAL

- » El menor presenta picor/dolor en la zona anal/genital.
- » Té molèsties quan camina o s'asseu.
- » Presenta contusions o sagnat als genitals externs, a la zona de la vagina o a la zona anal.
- » Presenta eritema o edema a la zona vulvar o anal.
- » Se li detecta semen a la boca, als genitals o a la roba.
- » Presenta alteracions de la membrana himenial.
- » És una nena o una adolescent embarassada.
- » Presenta una malaltia de transmissió sexual.
- » Explica que rep abusos sexuals per part dels progenitors o d'algú del seu entorn.
- » Evita parlar o dona explicacions estranyes o poc convincents respecte de les lesions que presenta.
- » S'observen situacions que poden fer pensar en una situació d'abús sexual (manifesta coneixements sexuals estranys, sofisticats i inadequats a la seva edat, o conductes i jocs sexuals inadequats per l'edat que té).



NOTIFIQUEU AL

COS DE POLICIA

110 o al 872 000

➤ ACTIVACIÓ DEL PROTOCOL DE NOTIFICACIÓ I D'ACTUACIÓ SOCIAL DE LES SITUACIONS DE RISC DELS INFANTS I ELS ADOLESCENTS

PAS

Quan detecteu indicadors compatibles amb una possible situació de risc, haureu d'accedir al lloc **web d'Afers Socials (www.aferssocials.ad)** i fer una **notificació telemàtica**.

Una vegada hàgiu accedit al web d'Afers Socials, localitzeu el bàner Situacions d'infants en risc i, un cop a dins, cerqueu l'Espai professional específic. S'obrirà un document PDF oficial del Govern i haureu d'omplir tots els camps.

Finalment, haureu d'emplenar aquest document i desar-lo per enviar-lo a l'adreça electrònica infancia@govern.ad. Posteriorment, serà l'equip de derivació del ministeri encarregat dels afers socials qui rebrà el document i us farà un retorn per esclarir-vos els dubtes o ampliar-vos la informació.

Abans de l'activació del Protocol PAS, en cas de dubte o si voleu fer el seguiment de la notificació, us podeu posar en contacte amb el Servei Especialitzat d'Atenció a la Infància, al telèfon del Departament d'Afers Socials, per tal d'aclarir aspectes relacionats amb els indicadors de risc, el procediment que s'ha de seguir o l'aplicació del Protocol.

A continuació s'exposen els indicadors que podeu detectar en un infant o un adolescent, dividits en blocs d'observació:



ASPECTE FÍSIC I SITUACIÓ PERSONAL DE L'INFANT O L'ADOLESCENT

- » L'infant o l'adolescent presenta una manca d'higiene o una higiene deficitària (roba bruta, olors desagradables, etc...)
- » Té una alimentació inadequada o insuficient, per manca o excés.
- » Mostra cansament habitual (manca d'hores de son o descans)
- » Manifesta habitualment dolences físiques (dolor, malaltia, etc...)
- » Es troba en situacions que fan que estigui desprotegit greument (presenta malalties cròniques o greus sense tractament adequat o retard en l'atenció sanitària d'aquest tractament, o es troba en una situació sobrevinguda en què ningú se'n fa càrrec).

ÀREA EMOCIONAL I COMPORTAMENT DE L'INFANT O L'ADOLESCENT

- » Presenta conductes dissocials o agressives (comet furts, grup d'amics conflictiu, provocació, vandalisme, etc.)
- » Presenta conductes de risc cap a ell mateix (conducció temerària, mal ús de les tecnologies, autolesions, manca d'autocontrol, etc.).
- » Manifesta pors o angoixes
- » Presenta alteracions en relació amb els altres (crida contínuament l'atenció, fa demandes continuades d'afecte, sembla tenir dificultat per formar vincles afectius estables, etc.)
- » Presenta altres alteracions de l'estat d'ànim (tendeix a l'aïllament, la tristesa, el mutisme, les conductes regressives, etc.).
- » Presenta comportaments d'autoestimulació compulsiva.
- » És víctima d'assetjament per raó de la seva identitat o orientació sexual (LGTBI-fòbia).
- » Adopta rols que no corresponen per l'edat.
- » Els pensaments, actituds i comportaments de l'infant o l'adolescent s'identifiquen amb creences masclistes.
- » Consumeix substàncies tòxiques.
- » No cursa estudis postobligatoris ni treballa.

DESENVOLUPAMENT I APRENTATGE DE L'INFANT O L'ADOLESCENT

- » Presenta dificultats destacables en els aprenentatges escolars (problemes d'atenció i concentració, poca constància en les activitats escolars, canvis sobtats en el rendiment escolar, etc.).
- » Presenta un retard en el desenvolupament (retard en l'adquisició de capacitats verbals, cognitives o socials pròpies de l'edat) i aquest retard no respon a una malaltia o una discapacitat.
- » Presenta canvis repetits de centre educatiu al llarg de l'escolaritat.
- » Té faltes d'assistència injustificades o presenta absentisme escolar o laboral.
- » Té retards continus injustificats.
- » No porta el material necessari.
- » No fa deures.
- » Mostra poc interès i motivació per les tasques escolars
- » L'infant o adolescent és víctima d'assetjament escolar (*bullying*).

MALTRACTAMENT PRENATAL, ABANDONAMENT O RENÚNCIA DEL NOUNAT

- » Hi ha una manca de seguiment ginecològic durant l'embaràs, d'acord amb els protocols estandarditzats (inferior a quatre visites mèdiques).
- » Hi ha un rebuig de l'embaràs o manifestació oberta d'abandonament.
- » Es planteja cedir el nadó en adopció.
- » Els progenitors presenten conductes que poden perjudicar el fetus.
- » Hi ha una manca absoluta d'atenció a les necessitats bàsiques per atendre el nounat.
- » L'embaràs no està planificat i hi ha una manca de consciència del que suposa la maternitat/paternitat.
- » És un cas de maternitat/paternitat adolescent
- » Hi ha un interval intergenèsic curt (dotze mesos o menys).

RELACIÓ DELS PROGENITORS O GUARDADORS AMB L'INFANT O L'ADOLESCENT

- » Manifesten rebuig envers l'infant o adolescent.
- » El seguiment i el control de la salut de l'infant o l'adolescent no són els adequats.
- » Hi ha sospites de manipulació de la salut de l'infant o l'adolescent per part dels progenitors (síndrome de Munchausen).
- » Aïllen l'infant o adolescent de l'entorn social (es mostren extremament protectors o controladors, molt possessius, etc.).
- » Es despreocupen de les activitats escolars i d'oci de l'infant (no assisteixen a les reunions ni entrevistes de l'escola quan se'ls cita, desconeixen el curs al qual va, el professor, les seves amistats o quines activitats ha de fer, consenten o afavoreixen l'abandonament escolar, etc.).
- » Desatenen les necessitats bàsiques de l'infant (no respecten rutines que l'infant o l'adolescent necessita, desconeixen les necessitats emocionals i d'estimulació de l'infant o l'adolescent, etc.).
- » Prioritzen les seves necessitats materials, emocionals o físiques en lloc de les de l'infant o adolescent.
- » No supervisen l'infant o l'adolescent, fet que comporta que hi hagi accidents domèstics amb més facilitat.
- » Mostren incapacitat de controlar l'infant o l'adolescent.
- » Mostren pautes educatives inadequades amb l'infant o adolescent (utilitzen el càstig físic com a mètode habitual de disciplina, no tenen en compte l'opinió de l'infant o l'adolescent en cap de les decisions que l'afecten directament, el culpabilitzen dels problemes familiars, utilitzen pautes educatives incoherents, toleren absolutament tots els comportaments de l'infant o l'adolescent sense posar-li cap límit, etc.).
- » Atemoreixen o intimiden l'infant o l'adolescent (utilitzen sistemàticament la por com a forma de disciplina, mostren violència manifesta contra les persones davant de l'infant o l'adolescent, etc.).
- » És un cas d'explotació o corrupció de l'infant o l'adolescent.
- » Deleguen el rol patern o matern a altres familiars, amistats o veïns no adequats.
- » No accepten l'ajuda i l'orientació que necessita l'infant o l'adolescent o no col·laboren amb els serveis que l'atenen.
- » Fan un tracte desigual entre germans.
- » Tenen dificultats per conciliar la vida laboral i familiar.
- » Hi ha un incompliment reiterat del règim de visites per part del progenitor no custodi.

CONTEXT SOCIAL, FAMILIAR I PERSONAL DE L'INFANT O L'ADOLESCENT

- » El nucli familiar té dificultats socials o d'organització (no té suport social o familiar, canvis constants de domicili, canvis freqüents de parella o referents adults de l'infant o l'adolescent, deficiències greus en habilitats d'organització i economia domèstiques, nucli monoparental amb manca de suport greu, progenitors adolescents amb dificultats i amb manca de suport, etc.).
- » Tenen dificultats socials o econòmiques, tenint en compte que no es poden considerar mancances d'atenció les situacions provocades per la falta de recursos econòmics de les famílies per motius aliens a la seva voluntat.
- » Hi ha antecedents de desprotecció en la història familiar (maltractament físic o abús sexual en els progenitors, etc.).
- » Hi ha antecedents de violència o d'abús sexual en la història familiar.
- » El nucli familiar viu en un context social d'especial consideració (progenitor/s a la presó, exercici de la prostitució, ingressos econòmics familiars provinents d'activitats presumptament delictives o no legals, etc.).
- » Presenten un aspecte físic molt desfavorable (higiene, roba).
- » Mostren addicció a l'alcohol o altres drogues.
- » Poden patir algun trastorn mental o presenten una discapacitat intel·lectual que condiciona l'atenció cap a l'infant o adolescent.
- » Presenten una malaltia física que condiciona l'atenció a l'infant o l'adolescent.
- » Abandonen el menor.
- » L'infant o l'adolescent està vivint en un entorn familiar violent (relacions violentes entre la parella, agressions mútues entre progenitors i fills, etc.).
- » L'habitatge no presenta unes condicions mínimes d'habitabilitat i higiene per a l'infant.
- » L'adolescent està en una relació de parella en què és víctima de violència de gènere.



NOTIFIQUEU A

AFERS SOCIALS

www.aferssocials.ad

PROTOCOL PAI



Sospita fonamentada o indici d'una situació d'abús sexual o lesió que respongui a una situació de maltractament físic



Notifiqueu-ho al **Cos de Policia**
Truqueu al 110 o al 872 000



Intervenció del Cos de Policia

PROTOCOL PAS



Observació d'indicadors que comporta que l'infant o l'adolescent pugui estar en situació de risc



Notifiqueu-ho telemàticament al web: **www.aferssocials.ad**



Intervenció dels professionals del Departament d'Afers Socials segons el grau de risc

› BONES PRÀCTIQUES

Un infant o adolescent que pateix una situació de risc, maltractament físic o abús sexual pot sentir-se confús, culpable o espantat, i **necessita que un adult li proporcioni seguretat i confiança.**

Si vol explicar el que li passa és molt important que ho faci amb les seves paraules i tan poques vegades com sigui possible.

QUÈ HEU DE TENIR EN COMPTE EN L'ENTREVISTA?

- › L'entrevista l'ha de fer una persona en qui el menor confii, a la qual respecti i que li doni seguretat.
- › Feu l'entrevista en un lloc privat.
- › Asseieu-vos prop de l'infant, procureu que no hi hagi obstacles entre ambdós, com ara taules.
- › Tracteu el menor amb afecte perquè pugui entendre que pot sentir-se espantat o avergonyit.
- › Utilitzeu un llenguatge clar i senzill, i eviteu fer servir paraules tècniques.
- › Assegureu la confidencialitat a l'infant o adolescent, i informeu-lo sobre les actuacions futures.
- › No creeu falses expectatives a l'infant o l'adolescent sobre el que pot passar.

QUÈ NO HEU DE FER?

- › No manifesteu horror, esglai o desaprovació pel que us ha explicat.
- › No deixeu que se senti culpable.
- › No indagueu o demaneu insistentment respostes.
- › No suggeriu respostes.
- › No li demaneu que torni a explicar els fets davant d'una altra persona.



Handwriting practice lines consisting of 20 horizontal dotted lines.



Govern d'Andorra

TEL. 175 > ORIENTACIÓ PER
ALS CIUTADANS

TEL. 874 800 > ORIENTACIÓ PER
ALS PROFESSIONALS

WWW.AFERSSOCIALS.AD