



**GUIA PRÀCTICA PER  
INCORPORAR LA PERSPECTIVA  
LGBTI+ A LES RESIDÈNCIES  
I ALTRES CENTRES I RECURSOS  
PER A LES PERSONES GRANS**



Generalitat de Catalunya  
Departament d'Igualtat i Feminismes



# **GUIA PRÀCTICA PER INCORPORAR LA PERSPECTIVA LGBTI+ A LES RESIDÈNCIES I ALTRES CENTRES I RECURSOS PER A LES PERSONES GRANS**



Generalitat de Catalunya  
**Departament d'Igualtat i Feminismes**



# SUMARI

<b>PRESENTACIÓ</b> .....	<b>3</b>
<b>1. PROPÒSIT DE LA GUIA</b> .....	<b>4</b>
<b>2. COM ES POT GESTIONAR L'ACOLLIDA I L'ACOMPANYAMENT D'UNA PERSONA GRAN LGBTI+ EN QUALSEVOL INSTITUCIÓ (PÚBLICA O PRIVADA)</b> .....	<b>6</b>
2.1 Abans de la incorporació .....	6
2.2 Acollida .....	9
2.3 Acompanyament .....	10
<b>3. EINES PER AFRONTAR ELS PRINCIPALS PROBLEMES QUE PODEN TROBAR-SE LES PERSONES QUE TREBALLEN EN AQUESTS CENTRES</b> .....	<b>13</b>
3.1 Com es poden prevenir els actes de discriminació per expressió de gènere i d'LGBTI-fòbia .....	13
3.2 Com es poden abordar els actes de discriminació per expressió de gènere i d'LGBTI-fòbia .....	14
<b>4. EL DISTINTIU D'ESPAI SEGUR PER A LES PERSONES GRANS LGBTI+</b> .....	<b>16</b>
<b>5. DESMUNTEM ESTEREOTIPS</b> .....	<b>17</b>
<b>ANNEXOS</b> .....	<b>19</b>



## PRESENTACIÓ



El dret de les persones a ser com vulguin ser, independentment de la seva orientació sexual o identitat o expressió de gènere, s'ha de garantir al llarg de tot el seu cicle de vida, i això també inclou la vellesa. Perquè les persones grans LGBTI+ tenen dret a viure la seva orientació sexual i identitat de gènere en plena llibertat, i el seu pas per serveis adreçats a la seva cura i atenció no ha d'implicar en cap cas el retorn a uns armaris que les seves generacions van haver d'esbotzar amb moltes dificultats.

Per aquest motiu, la guia que teniu a les mans té la finalitat d'incorporar la perspectiva LGTBI+ a totes les residències i altres centres i recursos per a les persones grans de Catalunya, amb l'objectiu de donar eines a les persones que hi treballen per gestionar aquesta diversitat, així com per prevenir qualsevol cas d'LGBTI-fòbia o actuar davant d'una situació d'aquest tipus. Un document que és el resultat de la iniciativa del Grup de Treball de la Gent Gran del Consell Nacional de Lesbianes, Gais, Bisexuals, Transgènere i Intersexuals de Catalunya. La feina que ha dut a terme aquest Grup de Treball, així com la seva experiència, bagatge i coneixements, han estat claus per definir els continguts d'aquesta guia, en col·laboració amb la Direcció General de Polítiques Públiques LGBTI+ del Departament d'Igualtat i Feminismes i la Direcció General de l'Autonomia Personal i la Discapacitat del Departament de Drets Socials.

### **Tània Verge Mestre**

*Consellera d'Igualtat i Feminismes*

## 1. PROPÒSIT DE LA GUIA

Avui, als centres d'atenció a les persones grans (principalment residències per a la gent gran, centres de dia i centres socio-sanitaris), seguint el model d'atenció centrada en la persona que s'està impulsant a Catalunya i que vol preservar i respectar la singularitat i individualitat de cada persona usuària del servei, així com la seva història de vida, és important tenir present la seva orientació afectivosexual i/o identitat o expressió de gènere per tal que les persones LGBTI+ (lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals) no hagin d'amagar la seva orientació/identitat quan accedeixin a un recurs d'atenció a la dependència i es vegin obligades a «entrar a l'armari» per por al rebuig o el menyspreu, tant de les altres persones usuàries d'aquests centres com del personal que les atén. Cal tenir present que, en el passat, moltes d'aquestes persones probablement hauran patit insults, discriminació, menyspreu i potser inclús agressions. Recordem que les generacions nascudes a les dècades de 1940, 1950 i 1960, de joves, sovint van haver d'amagar la seva identitat de gènere i/o orientació sexual tant a la feina com entre els amics i la família, ja que socialment es menyspreava i es perseguia les persones LGBTI+, i que fins a l'any 1979 no es va derogar la Llei de l'Estat 16/1970, de 4 d'agost, sobre perillositat i rehabilitació social, que considerava l'homosexualitat un delict.

Aquesta guia desplega els articles 17.4 i 17.5 de la Llei 11/2014, del 10 d'octubre, per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia. La guia té com a objectiu **facilitar eines als equips de professionals que treballen en centres d'atenció a les persones grans per tal de facilitar-hi l'estada de les per-**

**sones grans LGBTI+** i evitar (i resoldre en el cas que es produeixin) possibles casos d'LGBTI-fòbia.

Quan una persona gran acudeixi a un centre d'atenció o servei assistencial, no s'ha de presuposar que és heterosexual o cisgènere. És important que l'equip de professionals del centre tingui uns coneixements bàsics de la realitat LGBTI+, tracti amb respecte totes les persones grans, independentment de la seva orientació sexual i/o identitat o expressió de gènere, sàpiga detectar possibles casos d'LGBTI-fòbia i els erradiqui des del primer moment. També cal que sigui proactiu en la inclusió de les persones grans LGBTI+ en la vida diària del centre, i s'asseguri que percebin el centre com un espai segur que respecta la seva història de vida, on poder continuar desenvolupant-se i créixer com a persones plenament lliures.



## A qui va dirigida aquesta guia?

Aquesta guia va dirigida principalment als equips directius i al personal tècnic i professional de:

- Residències per a la gent gran (tant de titularitat pública com concertades i privades).
- Centres sociosanitaris.
- Centres de dia.
- Associacions patronals dedicades als serveis a les persones grans.

Tot i així, també pot ser una eina útil per als equips de professionals i entitats que treballen de manera directa o indirecta amb les persones grans, sigui oferint-los serveis assistencials o sigui de qualsevol altra manera, com poden ser:

- Serveis d'atenció integral (SAI).
- Hospitals.
- Centres d'atenció primària (CAP).
- Centres de formació professional de branques sanitàries, sociosanitàries i de serveis a la comunitat.
- Ajuntaments (regidories de benestar social, especialment si hi ha residències municipals).
- Consells comarcals.
- Universitats (treball social, educació social, infermeria, etc.).
- Associacions i entitats de drets socials.
- Biblioteques.
- Centres cívics.



## 2. COM ES POT GESTIONAR L'ACOLLIDA I L'ACOMPANYAMENT D'UNA PERSONA GRAN LGBTI+ EN QUALSEVOL INSTITUCIÓ (PÚBLICA O PRIVADA)



### 2.1 Abans de la incorporació

En l'actualitat, molts protocols i guies d'actuació dels centres assistencials d'atenció a les persones grans prescindeixen de les necessitats afectivosexuals i d'expressió i identitat de gènere de les persones usuàries, raó per la qual cal readaptar-los. És fonamental que els equips de professionals d'aquests centres tinguin coneixement de la realitat de les persones LGBTI+, entenguin les seves necessitats, mancances i por, i incloguin la perspectiva LGBTI+ en la seva feina diària, per tal d'atendre correctament les persones residents d'aquest col·lectiu i evitar que puguin ser menyspreades per altres persones usuàries d'aquests serveis (o inclús per algun membre de l'equip de professionals que les atenen) i oferir-los espais «segurs» en què es puguin expressar lliurement sense por al rebuig.

**2.1.1** Tots els centres assistencials, en especial les residències per a la gent gran, han d'incorporar al **protocol d'acollida del centre** elements específics per gestionar de manera correcta **l'acollida de persones LGBTI+** (en l'annex 1 es detallen els aspectes que ha de preveure el protocol d'acollida dels centres d'atenció a les persones grans), que avui són doblement vulnerables, tant pel fet de fer-se grans com per pertànyer a un col·lectiu històricament discriminat. Per fer-nos una idea de com és de necessari aquest protocol, cal recordar que fins l'any 1979 l'homosexualitat va ser considerada un delictes i que les persones LGBTI+ que avui encaren la darrera etapa de la seva vida

van haver d'enfrontar-se al rebuig d'una societat LGBTI-fòbica, que considerava el gai (el «marieta» o «invertit») com una aberració del sexe masculí, i la lesbiana (la «bollera» o «homenot») una dona desgraciada que, per lletja, no havia aconseguit caçar un marit. I les persones transsexuals encara ho van tenir pitjor, ja que de manera sistemàtica van patir persecucions, teràpies aversives mitjançant electroxocs, maltractaments físics, violència i, fins i tot, assassinats (de fet, totes les persones LGBTI+ podien estar sotmeses a aquestes vexacions i violències). Tot això s'ha traduït en una gran prevenció, una «homofòbia anticipada» i inclús una manifesta por d'aquestes persones a mostrar la seva orientació sexual i/o identitat o expressió de gènere quan entren en una residència o comencen a utilitzar un servei assistencial. Cal garantir-los, des del primer moment, que el centre assistencial no només s'assegurarà que puguin mostrar la seva identitat i expressió de gènere i/o orientació sexual amb llibertat, sinó que, en cas que es manifesti algun tipus de rebuig, menyspreu o agressió, s'actuarà de manera immediata i contundent per tal d'erradicar-lo.

**2.1.2** Com que un protocol no deixa de ser un document d'ús intern que d'entrada pot passar desapercebut per la persona usuària del servei, el centre assistencial hauria de disposar d'un **full informatiu** del funcionament de la residència, centre de dia o centre sociosanitari a l'abast de tothom, en què s'especifiqui que aquest centre garanteix el respecte a la diversitat, en aquest cas, d'orientació sexual i/o identitat de gènere

(l'annex 2 conté un model de full informatiu sobre el funcionament inclusiu de les residències o centres assistencials).

**2.1.3** Per fer visible el caràcter inclusiu del centre assistencial, el centre també pot penjar en llocs visibles del recinte **cartells que facin incidència en el respecte a la diversitat**. La Direcció General de Polítiques Públiques LGBTI+ de la Generalitat de Catalunya ha elaborat pòsters específics sobre persones grans LGBTI+ que cedirà de manera gratuïta als centres d'atenció a les persones grans que el sol·licitin.

**2.1.4** Internament, l'equip gestor ha de **revisar tots els formularis i reglaments interns** del centre d'atenció a les persones grans per tal que incloguin la perspectiva LGBTI+; la comunicació ha de ser sempre en clau de diversitat LGBTI+ i diversitat familiar. Entre altres coses, s'han de repassar tots els textos escrits per detectar i corregir qualsevol mena de llenguatge discriminatori. Per exemple, no donar per fet que un matrimoni és entre un home i una dona, que només hi hagi la doble casella home/dona als formularis o que els textos continguin expressions masculistes. La Direcció General de Polítiques Públiques LGBTI+ pot donar suport als centres per portar a terme aquestes accions.

**2.1.5** S'han d'especificar unes **normes de convivència**, dirigides tant al personal com als equips gestors, persones usuàries del servei i familiars acompanyants, que facin esment directe del deure de respecte cap a les persones LGBTI+.

**2.1.6** El centre assistencial ha de disposar d'un **mecanisme específic d'intervenció en casos d'assetjament per a actes d'LGBTI-fòbia**. Aquest és un aspecte d'obligat compliment, tal com indica la Llei 11/2014 (vegis l'annex 5), tant si són comesos per les persones usuàries com pel personal del centre. Les recomanacions en cas de possible agressió LGBTI-fòbica estan especificades a l'apartat 3.1. d'aquesta Guia.

**2.1.7** Ara bé, per més instruccions que hi hagi, si els professionals sanitaris que atenen les persones usuàries del servei no estan sensibilitzades en matèria de diversitat sexual, de gènere i familiar i/o no tenen coneixements específics en aquesta matèria, difícilment podran assegurar a les persones LGBTI+ un tracte no-discriminador i detectar possibles casos d'LGBTI-fòbia tant d'altres persones usuàries o com de professionals del servei, per la qual cosa és imprescindible una **formació i sensibilització dels equips professionals**, tal com indica l'article 10 de la Llei 11/2014 (vegis l'annex 4). Cal que el personal dels centres d'atenció a les persones grans (en especial de les residències, centres sociosanitaris i centres de dia) tingui coneixement de la realitat LGBTI+, inclosos l'equip directiu i els treballadors/ores sanitaris/àires, cuidadors/ores, zeladors/ores, personal de cuina i de neteja, etc. Aquesta formació no s'ha de limitar a un curset d'unes hores, sinó que ha de tenir un caràcter continuat, i

fer-ne revisions periòdiques. En aquest sentit, la Direcció General de Polítiques Públiques LGBTI+, en coordinació amb la Direcció General de l'Autonomia Personal i la Discapacitat, ofereix, prèvia demanda, tallers de formació i sensibilització per al personal d'aquests centres assistencials.

**2.1.8** Pel que fa a les infraestructures, i d'acord amb les possibilitats de la residència o el centre assistencial, caldria **adaptar els banys d'ús comú a les persones no-binàries**, això significa instal·lar un tercer bany per a persones transgènere i/o no-binàries (a més dels banys per a homes i dones) o, en el cas d'impossibilitat física, modificar-ne la retolació per transformar-ne alguns en mixtos de la manera següent:

- Si hi ha un bany amb un sol cubicle, ha d'incloure tots els gèneres.
- Si hi ha un bany amb dos cubicles separats home/dona, s'ha de canviar la retolació de les portes i afegir-hi en ambdós casos les persones no-binàries.
- Si hi ha més cubicles, un d'ells ha d'estar especificat per a persones amb mobilitat reduïda / discapacitat funcional i s'ha de canviar la retolació de les portes afegint-hi en tots els casos el pictograma de persones no-binàries.

A l'annex 6 es facilita un model de retolació de banys per a persones no-binàries.

## 2.2 Acollida

**2.2.1** En donar la benvinguda a una persona usuària, la residència o centre assistencial ha **d'especificar**, tant a les persones que volen entrar a viure-hi com al seu entorn familiar, que es tracta d'un centre inclusiu i que entre les **persones usuàries i l'equip de professionals pot haver-hi persones que formin part del col·lectiu LGBTI+**. També se'ls comunicarà que no s'hi tolerarà cap mena de discriminació i que, en cas que es produeixi algun tipus d'agressió o hi hagi actituds de menyspreu, s'actuarà en conseqüència. És important especificar-ho perquè està comprovat que, quan no es fa referència explícita a la diversitat, el mapa mental de la gran majoria de persones, en especial les persones grans, degut al seu bagatge cultural, s'inclina a pensar en contextos d'heterosexualitat.

**2.2.2** També s'informarà la nova persona LGBTI+ usuària del centre d'atenció a les persones grans que té a la seva disposició **mecanismes de denúncia interns** davant d'un possible cas d'LGBTI-fòbia patit en pròpia persona o en una tercera persona, independentment que la persona agressora sigui una altra usuària del centre o un membre de l'equip de professionals. Aquesta denúncia anirà directament adreçada a la direcció del centre, sense passar per cap altre filtre, per evitar qualsevol tipus de suspicàcia. Un bon punt de partida per a aquest sistema de denúncia interna pot ser una cosa tan senzilla com una adreça de correu electrònic (és important que sigui fàcil de recordar) o una bústia dins de les instal·lacions del centre.

**2.2.3** El centre assistencial nomenarà una persona entre el personal professional que sigui el referent LGBTI+ (**agent d'igualtat i diversitat**) i que es posarà a disposició de la nova persona resident LGBTI+ des del primer moment. Aquest agent ha de tenir tracte fàcil i directe amb les persones usuàries-residents LGBTI+ i ha de poder parlar de manera individualitzada amb qui ho desitgi, sigui resident o familiars d'alguna persona resident, preservant sempre el respecte a la intimitat i la confidencialitat i creant un espai «segur» on la persona se senti còmoda i sense pressions de cap mena.

A més, si entre el personal del centre hi ha **una persona LGBTI+**, seria bo fer-ho saber a la persona LGBTI+ que s'hi incorpora, perquè senti que no està sola i que, si en un moment determinat se sent aïllada, pugui buscar-ne la complicitat.

**2.2.4** Especialment en el cas de les residències per a la gent gran, és molt important que el personal animi les persones residents a **expressar la seva orientació sexual i/o identitat o expressió de gènere, fent-los un acompanyament directe** els primers dies per assegurar la bona acollida de la resta de persones internes. Insistim que cal tenir molt present que una persona gran, d'entrada, pot tenir por o recança d'expressar la seva identitat i/o orientació, tant pel rebuig que pugui patir per part dels seus companys o companyes com pel possible tracte discriminatori del personal del centre. En aquest sentit, no oblidem que l'entorn immediat en una residència per a la gent gran és reduït i limitat.

**2.2.5** Per aconseguir que la persona gran LGBTI+ no se senti jutjada per la seva orientació sexual i/o orientació o expressió de gènere i pugui expressar-se amb plena llibertat i tranquil·litat,

l'equip de professionals del centre assistencial s'ha d'assegurar, sobretot els primers dies, que rep un **tracte d'empatia** —o almenys **de respecte**— **per part de les altres persones residents**; ha de fer una tasca de control de possibles actituds LGBTI-fòbiques, i ha d'introduir de manera natural en les converses amb totes les persones residents la qüestió LGBTI+, recalcant, com una pluja fina, la necessitat de respectar tothom i recordant que l'orientació sexual i/o la identitat de gènere és un dels drets humans reconeguts per l'ONU (vegis l'annex 5).

Aquesta tasca de control és especialment important quan la persona usuària, independentment de la seva orientació sexual, tingui una **expressió de gènere diferent** a la que es considera comuna a la seva identitat sexual (estem parlant, per exemple, d'homes molt amanerats, siguin gais o heterossexuals), ja que està demostrat que aquests comportaments són els que més menyspreu en forma de burla provoquen en el seu entorn, cosa que fa que la persona afectada es tanqui en si mateixa, li costi relacionar-se amb un entorn que percep hostil i perdi qualitat de vida.

**2.2.6** En la línia d'evitar possibles discriminacions, cal que la gerència del centre, a l'hora d'assignar una **habitació compartida**, eviti que una persona LGBTI+ comparteixi dormitori amb una persona que, per les seves característiques personals o la seva història de vida (intolerància, estretor de mires, masclisme, etc.), pugui tenir una actitud LGBTI-fòbica cap al seu company o companya d'habitació. Tot i així, val la pena que el centre assistencial incrementi, en la mesura de les seves possibilitats, el nombre d'habitacions individuals, sense recàrrec econòmic per part de les persones usuàries, per garantir millor la seva privacitat.

**2.2.7** També caldrà assegurar que una **parella LGBTI+** que entri a viure a una residència per a la gent gran tingui el mateix grau d'intimitat que una parella heterosexual. Això vol dir, entre altres coses, que, per tal fomentar la unitat i el vincle familiar, es garanteixi que la parella, dins de les possibilitats de la residència, tingui una habitació doble exclusiva. No és acceptable que la direcció del centre separi una parella adduint criteris de sectorització en funció del grau de necessitat de suport de la persona, ja que el suport principal és l'afectiu.

## 2.3 Acompanyament

Un cop que la persona LGBTI+ s'ha convertit en usuària del centre d'atenció a les persones grans, és important oferir-li acompanyament, no només per evitar que pugui aïllar-se en no trobar possibles complicitats entre els altres usuaris o usuàries, sinó també per tal que segueixi creixent i enriquint-se com a persona. Al cap i a la fi, aquest és un aspecte més del model d'atenció centrada en les persones que s'està impulsant a les residències per a la gent gran, un model fins fa uns anys centrat gairebé exclusivament en els aspectes sanitaris, que prescindia de la història de vida de la persona usuària, però que ara, en un clar avenç cap al benestar complet en la darrera etapa de la vida, es preocupa per la dignitat de la persona, la importància de la seva singularitat i individualitat, i el seu creixement i benestar emocional, amb l'objectiu d'una socialització efectiva i respectuosa.

**2.3.1** Per fer fàcil aquest acompanyament, hi ha una sèrie d'eines que l'equip de professionals del centre pot utilitzar i potenciar, com per exemple:

- Organitzar **tallers i activitats lúdiques** entre les persones residents que incideixin en temes de diversitat de gènere, models de família diversos, respecte i tolerància, etc.
- Fer projeccions de **pel·lícules** de temàtica LGBTI+.
- Incloure **llibres** de temàtica LGBTI+ a les prestatgeries de la biblioteca, si n'hi ha al centre.
- Organitzar **xerrades** sobre història del moviment LGBTI+, memòria democràtica, diversitat sexual i de gènere especialment entre les persones grans, etc., convidant a participar-hi persones LGBTI+ amb una certa projecció social o entitats LGBTI+ o feministes.
- Celebrar **jornades LGBTI+** (17 de maig: Dia Internacional contra l'LGBTI-fòbia; 28 de juny: Dia Internacional de l'Orgull LGBTI, etc., vegis l'annex 3), organitzant actes de la mà de les persones residents.
- Crear **espais de reflexió** ètica sobre la igualtat i la discriminació, incidint en la realitat LGBTI+ i els drets humans, i, si escau, convidar persones expertes sobre el tema.
- Convidar persones usuàries heterosexuales de la residència o servei assistencial que si tenen **familiars LGBTI+ expliquin la seva experiència personal** a altres persones usuàries, o, fins i tot, que les animin a exposar (en conferències o taules rodones) què significa ser LGBTI+ avui dia i el tracte que han rebut en el seu entorn.

És important que, tenint en compte les limitacions del centre, les famílies de les persones resi-

dents o usuàries del servei participin en aquests i altres actes comunitaris, amb la idea que, a més d'acompanyar, ajudin a donar una visió més àmplia de la realitat LGBTI+. Tot i que no es pot generalitzar, sovint les generacions més joves poden donar una visió més àmplia i detallada dels diversos tipus de famílies i identitats de gènere.

**2.3.2** Més enllà d'aquestes i d'altres activitats (el ventall pot ser amplíssim) per facilitar la integració de la persona LGBTI+, pot ser útil informar-lo dels possibles **llocs inclusius en l'entorn** de la residència o del centre de dia: entitats LGBTI+, cafeteries, centres cívics, culturals o de ioga, etc. Alhora, per facilitar-li el manteniment de la seva identitat amb comoditat i llibertat, és important que se l'animi a **mantenir les relacions socials prèvies** al seu ingrés a la residència o centre assistencial, en especial amb altres persones LGBTI+.

**2.3.3** És important que en el dia a dia el centre assistencial fomenti l'ús del **llenguatge (verbal, escrit i visual) inclusiu**, no sexista, ni LGBTI-fòbic, ni edatista i corregeixi qualsevol expressió que pugui tenir alguna càrrega LGBTI-fòbica. En l'annex 3 hi ha una llista dels termes LGBTI+ més comuns i unes idees bàsiques sobre el llenguatge inclusiu i no-discriminatori.

En aquesta línia, s'han d'**evitar els acudits que siguin ofensius per a les persones LGBTI+** o que reforcin els estereotips menyspreatius envers aquest col·lectiu i impedir que algú utilitzi el qüestionament d'una opció d'identitat de gènere i/o orientació sexual com una forma d'atacar o menysprear la persona LGBTI+.

**2.3.4** Per fer un bon acompanyament a les persones transgènere, és imprescindible que el personal sanitari de la residència tingui el coneixement de les necessitats més bàsiques de persones transgènere i s'asseguri que aquestes tinguin **accés sense dificultat a les hormones** (estrògens o testosterona) que han anat prenent al llarg de la seva vida. Així mateix, les persones usuàries podran conèixer el quadre mèdic o recursos mèdics del centre.

**2.3.5.** A les persones transgènere identificades legalment amb un sexe diferent al seu sexe sentit **se les tractarà utilitzant el gènere corresponent al seu sexe sentit**. Això vol dir que si una persona es presenta com a dona, però el seu DNI diu que el seu sexe és masculí, cal dirigir-s'hi en femení; s'ha de tenir present que hi ha persones transgènere grans que no han fet els tràmits legals per canviar la identitat sexual en els seus documents identificatius oficials.

**2.3.6.** També és important que aquestes persones transgènere amb un DNI «incorrecte» es puguin **vestir com vulguin**, per més que això contravingui els esquemes socialment establerts (homes amb pantalons i dones amb faldilles o vestit), ja que aquesta expressió pública de gènere forma part de la seva identitat com a persona individualitzada. Això ha de ser aplicable també a les persones que mostrin un deteriorament cognitiu; en aquest cas, cal que el centre respecti la seva història de vida, ajudant-les a **mantenir les seves rutines i dinàmiques quotidianes de caràcter identitari**, com per exemple, pintar-se les ungles, anar periòdicament a la perruqueria, maquillar-se, vestir-se d'una manera determinada, etc.

**2.3.7** Cal vetllar perquè, en especial a les residències, **es respectin les parelles de persones del mateix gènere**, i que l'equip de professionals les tracti amb absoluta normalitat i exactament de la mateixa manera que a les parelles heterosexuales, sobretot quan s'hi adrecin en públic, davant de les altres persones residents, per tal d'aconseguir que el conjunt de persones del centre no vegi la realitat de les persones LGBTI+ com una anomalia (sempre susceptible de menyspreu i comentaris suposadament graciosos), sinó com una cosa normalitzada.

**2.3.8** Si dues persones grans lesbianes, gais o transgènere usuàries del centre assistencial que han perdut la seva parella o que no han tingut una relació afectiva des de fa molts anys senten una mútua atracció d'estima, els serà més fàcil **iniciar una relació sense entrebancs** si se senten còmodes i lliures per expressar els seus sentiments, com passaria amb qualsevol nova parella heterosexual. En aquest sentit, els professionals del centre poden tenir un paper clau a l'hora d'animar-les a viure aquesta relació, indicant-los que el mateix centre assistencial s'encarregarà que ningú se'n rigui ni faci comentaris despectius.



### 3. EINES PER AFRONTAR ELS PRINCIPALS PROBLEMES QUE PODEN TROBAR-SE LES PERSONES QUE TREBALLEN EN AQUESTS CENTRES

#### 3.1 Com es poden prevenir els actes de discriminació per expressió de gènere i d'LGBTI-fòbia

Com que vivim en una societat que arrossega un fort bagatge masclista i LGBTI-fòbic, és fàcil que, de vegades de manera conscient i premeditada, però **molt sovint de manera inconscient**, tant les persones usuàries del servei d'atenció a les persones grans com el seu entorn familiar, o fins i tot els membres de l'equip de professionals que el gestiona, protagonitzin actes de discriminació envers les persones LGBTI+ del centre, ja sigui verbalment, utilitzant expressions vexatòries molt arrelades en el vocabulari comú (del tipus «això és una mariconada», «que et donin pel cul», «sembla una marimacho», etc.), ja sigui per omissió (traient importància a un atac verbal d'una persona usuària a una altra).

**3.1.1** Més enllà dels protocols i l'actitud integradora de l'equip de professionals dels centres d'atenció a les persones grans, hi ha mesures específiques que cal tenir presents per tal de prevenir possibles casos de discriminació LGBTI+ als centres. Així, a l'hora d'evitar discriminacions previsibles, cal, en primer lloc, **fer una revisió de totes les activitats** que s'estan duent a terme per detectar si contenen elements discriminatoris envers les persones LGBTI+ o expressions de llenguatge discriminatori (en el punt 2.1.4 s'ha especificat que cal revisar tots els formularis i reglaments interns) i, si s'escau, corregir-les i modificar-ne el



format per fer-lo més inclusiu (tal com s'ha indicat en el punt 2.3.1), així com incloure noves activitats de lleure i entreteniment que fomentin el coneixement de la realitat LGBTI+, el respecte i la integració. En aquest sentit, la Direcció General de Polítiques Públiques LGBTI+ pot assessorar aquests centres a l'hora de revisar les activitats pautades.

**3.1.2** L'equip de professionals de les residències per a la gent gran, els centres sociosanitaris i els centres de dia ha de tenir sempre present que les persones grans d'avui dia, en especial les nascudes fins a la dècada del 1950, pertanyen a una generació que ha rebut poca o cap educació sexual (i molt menys en identitat de gènere) i que ha viscut en una societat majoritàriament l'LGBTI-fòbica. És fàcil que persones usuàries heterosexuales vulguin menysprear d'una manera que potser consideren «natural» les persones LGBTI+ del seu centre. Si això passa, cal **fer veure de manera immediata a la persona agressora el mal que està fent** al seu company o companya i intentar crear situacions d'empatia. En aquest cas, pot ser una bona oportunitat per repensar el tema de l'LGBTI-fòbia en grup.

S'ha de treballar amb les persones que hagin incitat o provocat la situació de discriminació i/o maltractament per qüestions LGBTI+ per il·lustrar-les sobre la diversitat i fer-les conscients de la gravetat de la situació i el mal que estan provocant. Cal fer-ho de manera amable, explicant i educant més que amonestant, per tal que la persona agressora prengui consciència del que ha provocat i pugui modificar el seu comportament, en lloc de fer-la sentir renyada, cosa que, en l'edat adulta, farà que es refermi en les seves conviccions i maneres de fer.

Sobretot, és importantíssim **evitar l'espectacularització i la morbositat** referida a les persones lesbianes, gais i, en especial, transsexuals, en qualsevol aspecte o manifestació.

**3.1.3** Davant d'una possible situació de discriminació i/o maltractament per qüestions LGBTI+, **mai, per comoditat, s'ha de mirar cap un altre lloc** i actuar de manera negligent, perquè la persona menyspreadora, en sentir-se impune, molt probablement anirà agafant cada cop un rol més agressiu, i pot arrossegar altres persones residents del centre a l'assetjament.

**3.1.4** Davant una sospita de discriminació i/o maltractament per qüestions d'identitat de gènere i/o orientació sexual, inclús abans que estigui plenament confirmada, és bàsic **atendre, escoltar i assessorar la possible víctima** per tal que se senti acollida i senti el suport l'equip de professionals, fent-li veure que cap acte de menyspreu quedarà impune.

## 3.2 Com es poden abordar els actes de discriminació per expressió de gènere i d'LGBTI-fòbia

Tot i aquestes recomanacions, sempre es pot produir un acte de discriminació per expressió de gènere i d'LGBTI-fòbia que caldrà afrontar, abordar i neutralitzar. En aquest sentit, cal recordar que la Llei 11/2014 estableix l'obligació del **deure d'intervenció** en cas d'una discriminació o agressió per qüestions d'orientació sexual i/o identitat o expressió de gènere (vegis l'annex 5).

**3.2.1** En primer lloc, tal com s'ha indicat, el mateix centre habilitarà **canals interns de denúncia de possibles actes d'LGBTI-fòbia** de fàcil accés per a les persones residents de manera confidencial i discreta, denúncies que, d'entrada, si són molt lleus, podria gestionar directament l'equip directiu.

En aquest sentit, abans que es prenguin mesures correctores amb la persona agressora, cal que **la persona agredida senti que se li ofereix suport**, que no se la tracta com una persona queixosa o rondinaire incapaç de suportar ni una broma, i que es marqui una distància física entre la persona agressora i l'agredida (si cal canviar alguna ubicació, és important que la persona a qui s'obligui a moure's sigui la persona agressora, mai l'agredida perquè significaria una doble discriminació).

A més, cal que la persona LGBTI+ agredida, com a fórmula de **justícia reparadora**, rebi el suport públic per part de l'equip de professionals del centre. Fins i tot en el cas que la persona agressora pateixi un deteriorament cognitiu (cosa que podria semblar, d'entrada, un eximent), cal que l'equip de professionals busqui una reparació pública de la persona agredida per tal que l'agressió no quedi sense resposta. Òbviament, si l'agressió d'aquesta persona amb deteriorament cognitiu persistís, s'hauria d'abordar el conflicte de manera diferent, en estreta col·laboració amb el treball mèdic que s'estigui duent a terme.

**3.2.2** En segon lloc, si la direcció del centre té dubtes de com ha de gestionar l'acte discriminatori, pot **posar-se en contacte directe amb el Servei d'Atenció Integral (SAI)** més proper al centre assistencial per explicar el cas i demanar assessorament sobre quina és la millor manera de

tractar-lo. Els serveis d'atenció integral formen una xarxa pública d'atenció dedicada a informar i sensibilitzar la societat en general sobre la diversitat d'orientació sexual i d'identitat de gènere i prevenir i gestionar possibles casos d'LGBTI-fòbia, amb oficines als principals municipis i a totes les comarques del país (en l'annex 4 hi ha una llista dels SAI de Catalunya). Una altra possibilitat és posar-se directament en contacte amb la Direcció General de Polítiques Públiques LGBTI+.

**3.2.3** Si el que s'ha produït és una agressió física o qualsevol altra conducta amb indicis delictius, cal fer la corresponent **denúncia a la comissaria dels Mossos d'Esquadra** (denegar auxili a una persona agredida o amagar un cas d'agressió és un delicte punible per la Llei, vegis l'annex 5).

**3.2.4.** En el cas que la persona que discrimina o l'agressora no sigui una persona resident sinó que formi part del personal, la gerència del centre li obrirà l'expedient corresponent, d'acord amb la normativa específica interna. Qualsevol persona que sigui víctima o testimoni d'una situació discriminatòria per orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere pot interposar una denúncia acollint-se a la Llei 11/2014 (vegis l'annex 5). D'altra banda, si es tracta d'un fet amb possibles indicis delictius (agressió física, amenaces, discurs d'odi, etc.) es farà la corresponent denúncia a la comissaria dels Mossos d'Esquadra (vegis l'annex 5). En aquest sentit, la Direcció General de Polítiques Públiques LGBTI+ ofereix assessorament en tot el procés de denúncia administrativa.

## 4. EL DISTINTIU D'ESPAI SEGUR PER A LES PERSONES GRANS LGBTI+

L'Administració de la Generalitat de Catalunya podrà atorgar, mitjançant el desplegament normatiu específic, un **distintiu** que indiqui que el centre és un espai segur, amb la finalitat que les persones grans LGBTI+ puguin localitzar fàcilment els centres que vetllen per la garantia dels seus drets. L'atorgament d'aquest distintiu estarà basat en els principals indicadors que s'extreuen d'aquesta guia:

1. Incorporar al protocol d'acollida elements específics per gestionar l'acollida de persones LGBTI+, incloent disposar de materials informatius (tríptics, cartells, etc.) en què s'especifiqui com el centre garanteix el respecte a la diversitat d'orientacions sexuals i d'identitats de gènere.
2. Incloure en les normes de convivència el deure de respecte cap a les persones LGBTI+.
3. Adequar els formularis i reglaments interns a la diversitat LGBTI+ i fer ús d'un llenguatge inclusiu en tots els documents produïts pel centre.
4. Dur a terme accions de sensibilització i formació dels equips professionals.
5. Tenir una persona referent LGBTI+.
6. Incloure activitats de lleure i entreteniment sobre la realitat LGBTI+, com tallers i activitats lúdiques, xerrades o projeccions de pel·lícules de temàtica LGBTI.
7. Disposar d'un protocol específic d'intervenció en casos d'assetjament per actes d'LGBTI-fòbia, incloent mecanismes de denúncia.
8. Respectar que les parelles LGBTI+ puguin compartir habitació per garantir la seva intimitat.
9. Garantir que les persones trans\* puguin mantenir la seva identitat de gènere, incloent l'accés als tractaments hormonals.
10. Adaptar els banys d'ús comú a les persones no binàries.



## 5. DESMUNTEM ESTEREOTIPS

Hi ha una sèrie d'estereotips falsos relacionats amb les persones grans LGBTI+ que cal desterrar per sempre:

- Pressuposar l'heterosexualitat d'una persona gran (creure que això de les orientacions sexuals i/o identitats o expressions de gènere no normatiu són cosa de gent jove).



- Pensar que l'aspecte físic i les maneres identifiquen una persona gran transgènere, gai o lesbiana.
- Creure que pràcticament no hi ha persones grans transsexuals (suposar que eren travestis gairebé sempre dedicades a l'espectacle o a la prostitució i que han anat desapareixent amb el pas dels anys).
- Pensar que quan una persona gran explica un acudit en què es menysprea gais, lesbianes o persones transsexuals no fa un acte LGBTI-fòbic (justificar-ho dient que tota la vida s'han fet aquests acudits i que no és discriminació).
- Pressuposar que una manera de vestir implica una orientació sexual o una identitat de gènere concreta.
- Pensar que una persona gran ja ha fet tard per «sortir de l'armari».
- Creure que si dues persones grans del mateix sexe viuen juntes és perquè només són bones amigues.
- Donar per suposat que dins d'una residència dos homes o dues dones mai iniciaran una relació amorosa o sexual.
- Suposar que una persona gran ja no provoca desig o especular amb el fet que les persones grans amb desitjos sexuals són pervertides.
- Creure que amb l'edat es perd capacitat d'experimentar i/o sentir plaer.
- Pensar que les persones grans no tenen capacitat per prendre decisions (edatisme), en especial sobre la seva conducta sexual.



## ANNEXOS

### ANNEX 1. INCORPORACIÓ DE LA PERSPECTIVA LGBTI+ AL PROTOCOLS D'ACOLLIDA DELS CENTRES D'ATENCIÓ A LES PERSONES GRANS

*Aquest annex pretén facilitar la incorporació de la perspectiva LGBTI+ als protocols, reglaments de règim intern i altres documents dels centre d'atenció a les persones grans (principalment residències per a la gent gran, centres de dia i centres socio-sanitaris), per tal d'assegurar la bona acollida i estada de les persones LGBTI+ al centre. En aquest sentit proposa afegir els punts següents als protocols i règims interns dels diversos centres d'atenció a les persones grans.*

**Protocol d'acollida de persones LGBTI+ a la residència / centre de dia / centre socio-sanitari \_\_\_\_\_**

#### 1. Preingrés

S'informa qualsevol persona que vulgui ser usuària de la residència per a la gent gran / centre de dia / centre socio-sanitari \_\_\_\_\_ i a la seva família que aquest centre és respectuós amb les diferents orientacions sexuals i/o identitats o expressions de gènere i que no s'accepta cap tipus de menyspreu o discriminació envers les persones LGBTI+, tal com estableix la Llei 11/2014 per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia.

El centre mai pressuposa l'heterosexualitat ni la identitat binària home/dona de la nova persona resident. Sempre se li pregunta, de manera voluntària, si vol especificar quina és la seva orientació sexual i/o identitat de gènere, i se li assegura que, sigui quina sigui la seva resposta, aquesta serà una informació confidencial i que es vetllarà per al manteniment dels seus drets i el respecte a la seva història de vida.

A l'hora de fer la valoració de la persona prèvia a l'ingrés, se li fan algunes preguntes relacionades amb la realitat LGBTI+ per tal d'esbrinar si és una persona intolerant envers les persones LGBTI+ i se l'informa que dins del

centre poden haver-hi usuaris o usuàries o membres de l'equip de professionals que són LGBTI+ i que qualsevol tipus de discriminació, insult o menyspreu cap a aquestes persones serà degudament sancionat. *(A títol orientatiu, aquestes preguntes poden ser del tipus: «Què en pensa dels gais i les lesbianes?», «Què passaria si hagués de compartir habitació amb una persona transsexual?», «Creu que els gais i les lesbianes són iguals que les altres persones?», «Creu que les persones transsexuals tenen algun desequilibri?», «Estaria disposat a rebre una formació en l'àmbit LGBTI?», etc.)*

S'informa la futura persona usuària que a l'equip de professionals del centre hi ha un agent d'igualtat i diversitat, especialitzat en temes LGBTI+, a disposició de qui ho vulgui, sigui una persona resident o els seus familiars, per parlar de manera individualitzada, preservant sempre la seva intimitat i la confidencialitat.

S'informa la futura persona usuària de l'existència de mecanismes de denúncia interns (i el seu funcionament) en cas d'LGBTI-fòbia totalment confidencials.

S'informa la futura persona usuària que l'equip de professionals del centre ha rebut una formació bàsica específica sobre la realitat LGBTI+ i les necessitats específiques d'aquest col·lectiu, i que pot prevenir, detectar i gestionar qualsevol tipus d'actitud o acte LGBTI-fòbic, en compliment de l'article 10 de la Llei 11/2014.

## 2. Ingrés i acompanyament

En el moment d'ingressar al centre, al valorar les necessitats específiques d'atenció i suport de la persona usuària, es té en compte la seva identitat de gènere i/o orientació sexual. Més concretament, a l'elaborar el Pla interdisciplinari d'atenció individualitzada (PIAI), s'assegura que la persona usuària, a partir de la seva història de vida, pugui mantenir les seves rutines i dinàmiques quotidianes de caràcter identitari.

A l'explicar els drets i deures de qualsevol persona usuària del centre, se li especifiquen els de la diversitat sexual i de gènere.

Es garanteix que si la nova persona usuària ha de compartir habitació amb una altra persona, aquesta darrera no presentarà (en funció de la seva trajectòria personal) trets intolerants o LGBTI-fòbics (segons les possibilitats del centre, es pregunta a la persona amb qui vol compartir l'habitació).

Si, tot i les prevencions prèvies, es produeix algun tipus de discriminació o menyspreu manifest motivat per qüestions d'orientació sexual i/o identitat de gènere, es reubicarà la persona menyspreadora en una altra habitació.



Es vetlla per tal que al centre s'utilitzi un llenguatge verbal, escrit i visual inclusiu, no sexista, LGBTI-fòbic ni edatista. Si es detecten expressions LGBTI-fòbiques, es corregiran de la manera que la direcció del centre cregui convenient.

Els primers dies de l'estada al centre de la nova persona usuària LGBTI+, l'agent d'igualtat i diversitat du a terme una tasca d'acompanyament directe per assegurar la bona acollida per part de la resta de persones internes i tallar de soca-rel qualsevol actitud menyspreativa per part d'altres persones usuàries del centre.

Al cap d'un setmanes de l'ingrés de la persona gran LGBTI+ al centre, es fa una avaluació del seu grau d'integració i es valora especialment si, per por o prevenció, s'ha vist obligada a amagar la seva orientació sexual i/o identitat de gènere.

A les persones transgènere se'ls assegura l'accés sense dificultat a les hormones (estrògens o testosterona) que han anat prenent al llarg de la seva vida, informació que s'acompanya al seu historial mèdic. I si han passat per alguna cirurgia de modificació corporal o genital, aquesta (previ consentiment específic de la persona afectada) formarà part de la informació que s'acompanya al seu historial mèdic per tal que l'equip professional del centre el tingui en compte.

Quan ingressa una parella LGBTI+ al centre, s'assegura que tingui el mateix grau d'intimitat que qualsevol altra parella heterosexual, oferint-li, en la mesura que sigui possible, una habitació doble exclusiva.

A l'hora de programar activitats lúdiques i culturals es té sempre en compte la perspectiva de gènere, i s'eviten les activitats que puguin tenir un caràcter masclista o menyspreatiu cap a les persones LGBTI+.

De manera preventiva, per evitar conductes d'LGBTI-fòbia (comentaris, acudits, insults, etc.), fetes de manera conscient o inconscient per persones residents o pels familiars que sovintegen el centre, la direcció impulsa activitats formatives (conferències, tallers, taules rodones, etc.) que tracten de manera directa el respecte a la diversitat.

S'informa la persona usuària que hi ha un mecanisme específic d'intervenció en casos d'assetjament per a actes d'LGBTI-fòbia i que el centre com a tal té el deure d'intervenció (tal com indiquen la Llei 11/2014 i la Llei 19/2020), tant si són comesos per les persones usuàries com pel personal del centre:

- En primera instància, la persona usuària n'informarà l'agent d'igualtat i diversitat.
- Si la persona usuària no se sent satisfeta amb l'actuació d'aquest agent, pot fer una denúncia interna confidencial (per mitjà d'una adreça de correu electrònic fàcil de recordar o una bústia que li facilita el centre) adreçada a la direcció del centre.

Un cop la direcció del centre tingui coneixement d'aquesta denúncia es procedirà amb caràcter d'urgència de la següent manera:

- En primera instància s'escolta confidencialment la persona que se sent agredida sense prejutjar-la, per tal de fer-li un acompanyament directe durant tot el procés de resolució de l'incident.
- Si l'agressió o menyspreu és lleu i fàcil de gestionar, l'equip directiu informa l'agressor de la seva conducta menyspreativa i les conseqüències negatives dels seus actes o actituds tant per a la persona agredida com per a ella mateixa. El centre valorarà en cada cas si aquest acte ha de ser: 1) en grup, amb la idea de marcar unes pautes globals envers el respecte a la diversitat, 2) en privat en sentit amonestador-educatiu o 3) entre agressor i agredit, a manera de justícia reparadora.
- Si la direcció del centre té algun dubte sobre com gestionar aquesta possible agressió/menyspreu, es posarà en contacte immediat amb el Servei d'Atenció Integral (SAI) més proper per explicar el cas i demanar assessorament sobre la millor manera de gestionar-lo.
- Si s'ha produït una agressió física amb danys, es tramitarà la denúncia corresponent a la comissaria dels Mossos d'Esquadra.
- En el cas que la persona que discrimina o l'agressora no sigui una persona resident sinó que formi part de l'equip de professionals, la gerència del centre li obrirà l'expedient corresponent, d'acord amb la normativa específica interna. Qualsevol persona que sigui víctima o testimoni d'una situació discriminatòria per orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere pot interposar una denúncia aprofitant-se de la Llei 11/2014, del 10 d'octubre, per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia o la Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació. D'altra banda, si es tracta d'un fet amb possibles indicis delictius (agressió física, amenaces, discurs d'odi, etc.) es farà la denúncia corresponent a la comissaria dels Mossos d'Esquadra.

## ANNEX 2. MODEL DE FULL INFORMATIU SOBRE EL FUNCIONAMENT INCLUSIU DELS CENTRES D'ATENCIÓ A LES PERSONES GRANS

*Aquest model de full informatiu té caràcter orientatiu. Es pot seguir en la seva totalitat, només en alguns punts o pot ser complementat amb altres consideracions específiques del centre d'atenció a les persones grans que l'utilitzi.*

**La residència / centre de dia / centre sociosanitari \_\_\_\_\_ és  
inclusiva i no-discriminatòria envers les persones LGBTI+**

Aquesta residència per a la gent gran / centre de dia / centre sociosanitari informa totes les persones usuàries, familiars i visitants en general que es troben en un centre inclusiu envers totes les persones, independentment de la seva religió, ètnia, procedència, característiques físiques, orientació sexual i/o identitat o expressió de gènere, i que no es permet cap mena d'expressió o acte discriminatori cap a les persones LGBTI+.

Per aquest motiu s'informa les possibles noves persones usuàries i els seus familiars que:

- L'equip de professionals del centre ha rebut una formació específica en matèria de diversitat sexual, de gènere i familiar, i està plenament capacitat per atendre persones LGBTI+ i prevenir i/o gestionar possibles situacions d'LGBTI-fòbia.
- Tots els protocols i documents del centre utilitzen un llenguatge inclusiu, no masclista, ni vexatori cap a les persones LGBTI+.
- Totes les activitats lúdiques i culturals programades pel centre tenen una mirada inclusiva envers les diferents orientacions sexuals i/o identitats o expressions de gènere.
- Dins del centre pot haver-hi persones LGBTI+, tant usuàries com entre l'equip de professionals, sense que això signifiqui un inconvenient o un avantatge de cap tipus per a elles.

- No s'acceptarà cap tipus de discriminació per qüestions d'orientació sexual i/o identitat o expressió de gènere (tampoc per religió, ètnia, procedència, edat, deteriorament cognitiu o característiques físiques).
- Dins del centre hi ha una persona designada com a agent d'igualtat i diversitat, que vetlla per la inclusió de tothom. Aquesta persona manté un contacte directe i constant i fa una feina d'acompanyament de les persones LGBTI+ per tal que se sentin còmodes, lliures i segures.
- Per tal que la persona usuària, si creu que pateix algun acte de discriminació per qüestions d'orientació sexual o identitat de gènere, pugui notificar-ho a la direcció del centre sense cap tipus de coacció, hi ha mecanismes interns de denúncia totalment confidencials que preserven l'anonimat en tot moment.
- Si es produís algun acte d'LGBTI-fòbia, el centre, lluny de defugir el seu deure d'intervenció, actuarà en conseqüència partint dels principis de justícia reparadora, respecte i tolerància, i aprofundiment en el coneixement i pràctica dels drets humans.
- Les parelles LGBTI+ que ingressin en el centre podran gaudir de la mateixa intimitat que les parelles heterosexuales.
- S'assegura a les persones transgènere el respecte a la seva identitat i el manteniment del seu tractament hormonal.
- S'assegura a totes les persones usuàries del servei que, combinant el respecte cap a altres persones usuàries i la seva història personal, podran vestir-se en funció de la seva identitat sentida.

Totes aquestes mesures permeten que aquesta residència per a la gent gran / centre de dia / centre sociosanitari asseguri l'estada al centre de qualsevol persona, tingui l'orientació sexual i/o identitat o expressió de gènere que tingui, preservant i respectant la seva singularitat, individualitat i història personal en tot moment, i promovent el seu creixement personal en l'etapa més reposada de la seva vida.

Per aquest motiu, la Direcció General de Polítiques Públiques LGBTI+ ha atorgat a aquest centre un distintiu que acredita que és un lloc segur per a les persones LGBTI+ i pioner en el respecte a la diversitat.

## ANNEX 3. LLENGUATGE INCLUSIU. GLOSSARI DE TERMES LGBTI+

El llenguatge que s'utilitza en el dia a dia té una forta càrrega masclista, heteronormativa i LGBTI-fòbica. A més, quan es parla de la realitat trans, s'utilitzen paraules que algunes persones no acaben de conèixer i expressions que sovint es confonen, com pot ser, per exemple, identitat de gènere versus expressió de gènere.

Cal ser conscients que moltes paraules i expressions del nostre llenguatge i que creiem innòcues són en realitat discriminatòries envers les persones LGBTI+ i poden ofendre qui les escolta. Uns exemples prou coneguts són:

- Utilitzar expressions com «bollera», «marimacho» o «camionera» per referir-se a una dona que vesteix masculinament.
- Dir que una inútil o insubstancial «és una mariconada». O utilitzar l'expressió «maricón» «marieta» o «mariquita» per dir que una persona no és capaç de fer alguna cosa.
- Insultar algú utilitzant l'expressió «que et donin pel cul».
- Referir-se a una persona transgènere utilitzant termes com «travelo», «travestor» o similars.

Per sort, cada cop hi ha més intents per feminitzar i fer més inclusiu el llenguatge, però és important que tothom conegui els termes concrets i les paraules discriminatòries. Aquest glossari pretén recollir els principals termes LGBTI+ amb l'objectiu de fer-los intel·ligibles i més propers a les persones no relacionades amb aquest col·lectiu.

### Glossari

#### Androgínia

Es refereix a les persones que mostren una identitat sexual indefinida. Moltes vegades correspon a una opció expressament buscada, perquè la persona rebutja el model binari home-dona imposat per la societat i les pautes de comportament que, en general, l'obliguen a associar-se a un gènere determinat.

### **Armari (sortir de l'armari)**

«Estar dins l'armari» és una expressió per referir-se a la persona homosexual o bisexual que no ha declarat de forma pública i voluntària la seva orientació sexual. Sol ser una actitud d'autoprotecció o de prevenció davant de possibles situacions de discriminació. Per contra, «sortir de l'armari» significa l'acte de fer el pas i declarar la pròpia homosexualitat o bisexualitat.

### **Assetjament**

Defineix l'agressió psicològica o física continuada cap a una persona per part de les persones que l'envolten. Si parlem d'assetjament per opció sexual, ens referim als atacs que rep una persona LGBTI+. És un delicte i s'ha de denunciar.

### **Bifòbia**

Sentiment d'odi, fàstic, rebuig o disgust envers les persones bisexuals.

### **Binarisme (model binari)**

Model social de representació dels gèneres en el qual es dona per suposat que tothom s'identifica exclusivament com a home masculí o dona femenina. El binarisme ens fa pensar que només hi caben dues categories de sexe (mascle i femella), dues identitats de gènere (home i dona), dues expressions de gènere (masculina i femenina) i dues orientacions sexuals (heterosexual i homosexual), exclouent les realitats que van més enllà dels conceptes tradicionals d'home i dona.

### **Bisexual**

Persona que sent atracció sexual i afectiva envers persones d'ambdós sexes.

### **Bollera**

Terme despectiu utilitzat contra una lesbiana.

### **Cisgènere**

Terme utilitzat per definir la persona la identitat de gènere de la qual coincideix amb la que se li va assignar en néixer en funció de les seves característiques sexuals. El terme oposat a cisgènere és transgènere. Col·loquialment, s'utilitza l'abreviatura «cis» per referir-se a aquestes persones («persona cis»).

### **Cisheterosexisme**

Model social que exclou la realitat de les persones LGBTI+ i les invisibilitza. Consisteix a pressuposar que una persona de sexe femení ha de tenir expressió femenina, sentir atracció afectiva i sexual només cap a homes, i que una persona

de sexe masculí ha de tenir expressió masculina i sentir atracció afectiva i sexual només cap a dones.

### **Cissexisme**

Model social que exclou la realitat de les persones transgènere i les invisibilitza, i fins i tot en nega l'existència.

### **Dia Internacional de l'Orgull LGBTI (28 de juny)**

Aquesta jornada reivindicativa internacional se celebra perquè el 28 de juny de 1969, a la ciutat de Nova York, persones LGBTI+ liderades per dos activistes transgènere es van enfrontar a la policia davant d'una batuda habitual al bar Stonewall, freqüentat per persones LGBTI+. Aquest dia està considerat el de l'inici de la lluita de les persones LGBTI+ pels seus drets.

### **Dia Internacional Contra l'LGBTI-fòbia (17 de maig)**

Aquesta jornada, coneguda com a Dia Internacional Contra la Discriminació per Orientació Sexual i Identitat de Gènere, se celebra perquè el 17 de maig de 1990, l'Organització Mundial de la Salut (OMS) va retirar l'homosexualitat de la seva llista de malalties, reparant així una injustícia que venia de lluny.

### **Disfòria de gènere**

Terme mèdic que defineix la transsexualitat com una malaltia psiquiàtrica. El terme «disfòria» té una connotació negativa i suscita un gran rebuig dins del col·lectiu LGBTI+. Avui dia, una persona no necessita un diagnòstic mèdic de disfòria de gènere per iniciar el trànsit home-dona o dona-home, ja que la transsexualitat s'ha deixat de considerar una malaltia mental.

### **Drag (*drag-queen* / *drag-king*)**

Anglicisme que sol afegir al final les paraules «queen» (*drag-queen*, per a un home vestit de dona) o «king» (*drag-king*, per a una dona vestida d'home). No s'ha de confondre amb transvestit. L'objectiu d'una *drag-queen* o d'un *drag-king* és purament festiu i d'entreteniment, i la seva escenificació, per norma general, dramatitza, exagera i satiritza els estereotips.

### **Edatisme**

Discriminació, rebuig o menyspreu envers una persona per raó de la seva edat, per prejudicis i normalment a través d'estereotips vexatoris.

### **Estereotip de gènere**

Un estereotip és una idea o un concepte bàsic i estandarditzat que es té d'una persona, col·lectiu o país i sol tenir un caràcter negatiu, ja que simplifica al mínim els trets de l'objecte observat. Els estereotips de gènere esperen que nens i nenes, ja des de petits, s'adaptin al rol de gènere que se'ls ha assignat en néixer en funció del seu sexe biològic (vegis també *Rols de gènere*).

### **Expressió de gènere**

Aparença, comportaments i estètica que mostra una persona en relació amb el seu gènere: manera de vestir, gestualitat, gustos, etc. Se la considera femenina si encaixa en aquells comportaments i estètica que la societat associa a les dones, masculina si encaixa en els associats als homes, andrògina si és a la vegada masculina i femenina, i neutra si no és gaire femenina ni masculina. No s'ha de confondre l'expressió de gènere amb el sexe, la identitat de gènere o l'orientació afectivosexual. Per exemple, un home pot tenir una expressió de gènere femenina, sense que això impliqui que sigui gai ni trans.

### **Gai**

Home que sent atracció sexual i afectiva per altres homes.

### **Gènere assignat en néixer**

Pràctica cissexista que consisteix a assignar a una persona en néixer un gènere en funció del seu sexe biològic. Als mascles se'ls assigna el gènere home, a les femelles se'ls assigna el gènere dona i a les persones intersexuals se'ls pot assignar el gènere home o dona en funció de les seves característiques sexuals més destacades.

### **Heterosexisme (heteronormativitat)**

Pensament que dona per fet, sense qüestionar-ho, que els paràmetres heterosexistes són únics i vàlids per estructurar la societat. Segons aquest sistema de funcionament social, tot el que s'aparta de l'estructura familiar de base heterosexual no és vàlid o funcional i, per tant, ha de ser marginat, estigmatitzat o eliminat. Segons l'heterosexisme o heteronormativitat, les persones es divideixen només en dues úniques categories: homes i dones.

### **Heterosexual**

Persona que sent atracció cap a persones del sexe contrari al seu.

### **Homofòbia**



Aversió (sentiment d'odi, fàstic o rebuig) a l'homosexualitat o a les persones homosexuals. L'homofòbia va ser condemnada pel Tribunal Europeu dels Drets Humans el 1981 i pel Consell d'Europa el 1984 (vegis també *LGBTI-fòbia*).

### **Identitat de gènere**

La identitat fa referència a allò amb què ens identifiquem com a persones, i la identitat de gènere és el sentiment de pertinença a un o altre sexe. No té per què coincidir amb el sexe biològic de la persona, i no té res a veure amb l'orientació sexual. En altres paraules, és l'autopercepció o vivència de la persona com a home, dona o un altre gènere.

### **Intersexual**

Persona que, per les seves característiques sexuals o fenotip (anatòmic i fisiològic), no es pot classificar clarament amb el model mèdic com a mascle ni femella, ja que presenta característiques intermèdies entre els dos sexes. La intersexualitat no s'acompanya d'una orientació sexual ni d'una identitat sexual unívoca, de manera que fer un canvi forçat (quirúrgic) dels genitals ambigus per tal de poder-los assignar un sexe determinat pot generar greus problemes sexuals i psicològics futurs a la persona.

### **Lesbiana**

Dona que sent atracció sexual i afectiva per altres dones.

### **Lesbofòbia**

Aversió (sentiment d'odi, fàstic o rebuig) al lesbianisme o a les dones lesbianes. No s'ha de confondre amb la misogínia, que és l'aversion cap a les dones en general (vegis també *LGBTI-fòbia*).

### **LGBTI-fòbia**

Terme genèric que fa referència a la discriminació, conductes i actituds negatives envers les persones lesbianes, gais, bisexuals, transsexuals i/o intersexuals. En funció de les persones objecte de la fòbia, es tracta de lesbofòbia, homofòbia, bifòbia o transfòbia.

### **Maricón**

Terme despectiu utilitzat contra un gai. En català també s'utilitza el terme **marrieta**, tot i que està molt més estesa aquesta expressió castellanitzada.

### **Orientació sexual**

Implica una atracció emocional, romàntica, sexual i afectiva envers una altra persona. S'acostuma a parlar de tres orientacions sexuals diferents: heterosexualitat, homosexualitat i bisexualitat. L'orientació sexual és independent del propi sexe, de la identitat de gènere i de l'expressió de gènere (per exemple, una persona transgènere pot ser heterosexual, homosexual, bisexual o asexual).

### **Pansexualitat**

Fa referència a les persones que se senten atretes de forma romàntica, sexual o estètica cap a una altra persona, sense tenir en compte el seu gènere o el seu sexe. «Pan» és un prefix d'origen grec que significa «tots». No s'ha de confondre amb la bisexualitat, en què una persona pot sentir-se atreta tant per dones com per homes. Per a les persones pansexuals, les diferències entre sexe i gènere són supèrflues a l'hora de definir què les atreu més.

### **Persona no-binària**

Persona amb una identitat de gènere que no coincideix amb els conceptes tradicionals d'home i dona. Les identitats no-binàries són molt diverses i les persones no-binàries poden identificar-se amb un tercer gènere diferent (neutre, *demi-boy*, *demi-girl*, intergènere, etc.), amb més d'un gènere a la vegada (bigènere, trigènere, etc.), amb cap gènere (agènere), o bé tenir una identitat que varia en el temps (gènere fluid).

### **Queer**

Paraula difícil de definir, amb una arrel etimològica que es podria traduir com a «diferent», «estrany», «poc comú», etc. El mot *queer* serveix com a autoafirmació per una part del col·lectiu LGBTI+, per tal de deixar clar les diferències dins la societat heteronormativa. L'ús i la definició d'aquest terme són objecte de continu debat.

### **Rols de gènere**

Comportaments assignats a homes o dones i apresos a través del procés de socialització que es desenvolupa en la família, l'escola, la feina i en general en tot l'entorn cultural. De manera inconscient tendim a reproduir els rols assignats a la nostra identitat de gènere, ja que són els models d'home i dona que aprenem del nostre entorn (vegis també *Estereotip de gènere*).

### **Sexe**

Es refereix a una descripció biològica d'home i dona, als trets físics, i no determina necessàriament el comportament de la persona, en especial la seva orientació

sexual o identitat de gènere. Segons la dotació genètica, el sexe biològic es divideix en: femella (XX), mascle (XY), intersexual (XXY, XYY, etc.).

### **Sexisme**

Actituds i comportaments diferenciats de la societat envers una persona en funció del seu gènere. El sexisme discriminatori contra les dones s'anomena masclisme. Si bé etimològicament el terme prové de «sexe», la paraula sexisme s'utilitza per referir-se a les expectatives diferents que es tenen per als homes i les dones. Això es deu al fet que vivim en una societat cissexista que confon contínuament sexe i gènere.

### **Sistema de sexe-gènere**

Estructura social que assigna una determinada identitat de sexe, expressió de gènere i orientació afectivosexual a les persones en funció del seu sexe. Quan una persona no encaixa en aquest sistema pot patir pressió social, discriminació i actituds LGBTI-fòbiques.

### **Trans**

Terme paraigua utilitzat per referir-se de manera inclusiva a totes persones que viuen (contínuament o temporalment) en una categoria de gènere que difereix de la que se'ls va assignar en néixer. Aquest terme (sovint acompanyat d'un asterisc: **Trans\***) inclou realitats tan diverses com persones transgènere, transsexuals, *cross-dressers*, *genderqueer*, agènere, no-binàries, fluides, transvestides i moltes altres.

### **Transfòbia**

Aversió (sentiment d'odi, fàstic o rebuig) a la transsexualitat o a les persones transsexuals o transgènere (vegis també *LGBTI-fòbia*).

### **Transgènere**

Persona en qui la seva identitat de gènere no coincideix amb la categoria de gènere que se li va assignar en néixer en funció del sexe biològic, bé perquè s'identifica amb l'altre gènere binari tradicional o bé perquè té una identitat de gènere no-binària.

### **Transsexual**

Persona transgènere que ha modificat o té la necessitat de modificar les seves característiques genitals i/o corporals. Ser transsexual no implica tenir cap orientació sexual concreta (pot ser una persona transsexual homosexual, heterosexual o bisexual). **L'home transsexual és la persona** que, en néixer, té els òrgans genitals i biològics corresponents al gènere femení, però psicològicament

i vitalment se sent identificat amb el gènere masculí, i modifica aquests òrgans. La **dona transsexual** és la persona que, en néixer, té els òrgans genitals i biològics corresponents al gènere masculí, però psicològicament i vitalment se sent identificada amb el gènere femení, i modifica aquests òrgans.

### **Transvestit/ida**

Persona a qui agrada vestir-se amb roba que per norma s'associa al sexe oposat al seu i actuar seguint els rols assignats a aquest sexe oposat, però que no necessàriament desitja un canvi real d'identitat de gènere ni de sexe. Per definir aquesta pràctica també s'utilitzen els termes **travesti** l'anglicisme *cross-dresser*.

## ANNEX 4. XARXA SAI LGBTI DE CATALUNYA I ALTRES ADRECES D'INTERÈS

El Servei d'Atenció Integral LGBTI de Catalunya (SAI LGBTI) forma una xarxa pública dedicada a informar i sensibilitzar la societat en general sobre la diversitat d'orientació sexual i d'identitat de gènere i prevenir i gestionar possibles casos d'LGBTI-fòbia. El SAI LGBTI, implantat a totes les comarques i principals ciutats de Catalunya, així com en diverses universitats catalanes, és un servei integral de proximitat per a persones que pateixen, hagin patit o estiguin en risc de patir discriminació o violència per orientació sexual, identitat i/o expressió de gènere.

### SAI coordinador de la Xarxa SAI LGBTI de Catalunya

#### Direcció General de Polítiques Públiques LGBTI+

Carrer del Foc, 57 08038 Barcelona (Zona Franca)

Tel. 935 517 717

[arealgbti.igualtat@gencat.cat](mailto:arealgbti.igualtat@gencat.cat)

### Serveis d'Atenció Integral LGBTI arreu de Catalunya

Per localitzar el SAI més proper al centre, pot consultar-se la web del Departament d'Igualtat i Feminismes:

<https://igualtat.gencat.cat/ca/ambits-dactuacio/lgbti/xarxa-sai/>

### Altres adreces d'interès

#### Direcció General de l'Autonomia Personal i la Discapacitat

Generalitat de Catalunya

Passeig del Taulat, 266-270

08019 Barcelona

Tel. 634 694 344

**Oficina d'Igualtat de Tracte i No-Discriminació**

Generalitat de Catalunya

Carrer del Foc, 57

08038 Barcelona (Zona Franca)

Tel. 931 147 700

[nodiscriminacio.igualtat@gencat.cat](mailto:nodiscriminacio.igualtat@gencat.cat)

**Delictes d'odi de Mossos d'Esquadra**

Tel. emergències: 112

[mossos.delictes.odi@gencat.cat](mailto:mossos.delictes.odi@gencat.cat)

## ANNEX 5. MARC NORMATIU

*A aquest marc normatiu jurídic caldrà afegir les Lleis del Parlament de Catalunya i del Congrés de Diputats relatives als drets de les persones transgènere, actualment en procés de discussió en ambdues cambres.*

### Àmbit català

- Llei 11/2014, del 10 d'octubre, per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia
- (<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=672704>)
- Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació (<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=890227>)

**Articles especialment rellevants de la Llei 11/2014, del 10 d'octubre, per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia pel que fa als centres d'atenció a les persones grans**

### Article 4. Definicions

Als efectes del que estableix aquesta llei, s'entén per:

- a) Discriminació directa:** situació en què es troba una persona que és, ha estat o pot ésser tractada, per raó de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere, d'una manera menys favorable que una altra en una situació anàloga.
- b) Discriminació indirecta:** situació en què una disposició, un criteri, una interpretació o una pràctica pretesament neutres poden ocasionar en lesbianes, gais, bisexuals, transgènere o intersexuals un desavantatge particular respecte de persones que no ho són.
- c) Discriminació per associació:** situació en què una persona és objecte de discriminació per orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere com a conseqüència de la seva relació amb una persona o un grup LGBTI.

- d) Discriminació per error:** situació en què una persona o un grup de persones són objecte de discriminació per orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere com a conseqüència d'una apreciació errònia.
- e) Discriminació múltiple:** situació en què una persona lesbiana, gai, bisexual, transgènere o intersexual, pel fet de pertànyer a altres grups que també són objecte de discriminació, pateix formes agreujades i específiques de discriminació.
- f) Ordre de discriminar:** qualsevol instrucció que impliqui la discriminació, directa o indirecta, per raó de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere.
- g) Assetjament per raó de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere:** qualsevol comportament basat en l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere d'una persona que tingui la finalitat o provoqui l'efecte d'atemptar contra la seva dignitat o la seva integritat física o psíquica o de crear-li un entorn intimidador, hostil, degradant, humiliant, ofensiu o molest.
- h) Represàlia discriminatòria:** tracte advers o efecte negatiu que es produeix contra una persona com a conseqüència de la presentació d'una queixa, una reclamació, una denúncia, una demanda o un recurs, de qualsevol tipus, destinat a evitar, disminuir o denunciar la discriminació o l'assetjament a què és sotmesa o ha estat sotmesa.
- i) Victimització secundària:** maltractament addicional exercit contra lesbianes, gais, bisexuals, transgènere o intersexuals que es troben en algun dels supòsits de discriminació, assetjament o represàlia com a conseqüència directa o indirecta dels dèficits de les intervencions dutes a terme pels organismes responsables, i també per les actuacions d'altres agents implicats.

#### **Article 10. Formació i sensibilització**

1. Les administracions públiques de Catalunya han de garantir la formació i la sensibilització adequada dels professionals que fan tasques de prevenció, detecció, atenció, assistència i recuperació en els àmbits de la salut, l'educació, el món laboral, els serveis socials, la justícia i els cossos de seguretat, l'esport i el lleure, i la comunicació.



### **Article 11. Deure d'intervenció**

1. Els professionals a què fa referència l'article 10, si tenen coneixement d'una situació de risc o tenen una sospita fonamentada de discriminació o violència per raó d'orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere, tenen el deure de comunicar-ho als cossos i forces de seguretat i a l'òrgan competent.
2. Als efectes del que estableix l'apartat 1, s'ha d'elaborar un protocol específic d'actuació.

### **Article 16. Salut**

1. El sistema sanitari de Catalunya ha d'incorporar la perspectiva de gènere i ha de tenir en compte les necessitats específiques de les persones LGBTI, amb la finalitat de garantir-los el dret a rebre l'atenció sanitària i a gaudir dels serveis de salut en condicions objectives d'igualtat.
3. Les administracions públiques de Catalunya, en les línies d'actuació relatives a la salut i al sistema sanitari, han de:
  - a) Vetllar perquè la política sanitària sigui respectuosa amb les persones LGBTI i no tracti directament o indirectament la condició d'aquestes persones, especialment transgènere i intersexuals, com una patologia.

### **Article 17. Acció social**

4. Els serveis socials, i específicament les residències per a la gent gran, tant públiques com privades, han de vetllar perquè no es produeixin situacions de discriminació de les persones LGBTI, tant si viuen soles com si viuen en parella. S'ha de fomentar el respecte a la diversitat pel que fa a l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere entre els usuaris dels serveis socials.
5. En les residències o altres equipaments en què es diferencien els espais per sexes, s'ha de vetllar perquè la persona transgènere pugui fer ús dels espais assignats al gènere sentit.

### **Article 26. Dret d'admissió**

1. L'exercici del dret d'admissió no pot comportar en cap cas discriminació per raó d'orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere.

### **Article 34. Infraccions**

3. Són infraccions lleus:
  - a) Fer servir expressions vexatòries, per qualsevol mitjà, que incitin a exercir la violència contra les persones o llurs famílies, per causa de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere, d'una manera intencionada.
  - b) Emetre intencionadament expressions vexatòries que incitin a la violència, i tinguin connotacions homofòbiques, bifòbiques o transfòbiques en els mitjans de comunicació, en discursos o en intervencions públiques.
  - c) Portar a terme actes que comportin aïllament, rebuig o menyspreu públic, notori i explícit de persones per causa de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere.
4. Són infraccions greus:
  - a) Fer servir expressions vexatòries que incitin a exercir la violència contra les persones o llurs famílies, per causa de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere, d'una manera intencionada i reiterada.
5. Són infraccions molt greus:
  - a) L'assetjament o el comportament agressiu cap a persones o llurs famílies per causa de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere.

### **Article 35. Sancions**

2. Per la comissió d'infraccions greus es pot imposar una de les sancions següents, o més d'una:
  - b) Prohibició de rebre ajuts o subvencions públics per un període d'un any, com a màxim.
3. Per la comissió d'infraccions molt greus es pot imposar una de les sancions següents, o més d'una:

- b) Prohibició de rebre ajuts o subvencions per un període de dos anys, com a màxim. En cas de reincidència o reiteració, la prohibició pot ésser per un màxim de cinc anys.

### **Article 36. Responsables**

1. Són responsables de les infraccions tipificades per aquesta llei les persones físiques o jurídiques, públiques o privades, que, per acció o omissió, incorren en els supòsits d'infracció establerts per aquest capítol.

### **Articles especialment rellevants de la Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació pel que fa als centres d'atenció a les persones grans**

#### **Article 1. Objecte**

1. L'objecte d'aquesta llei és garantir el dret a la igualtat de tracte i a la no-discriminació i erradicar qualsevol actuació o comportament que puguin atemptar contra la dignitat de les persones i contra el lliure desenvolupament i la lliure expressió, sense cap mena de discriminació, de la pròpia personalitat i de les capacitats personals.
2. La Llei regula els drets i les obligacions de les persones físiques i de les persones jurídiques, tant públiques com privades, a l'efecte del que disposa l'apartat 1, i estableix els principis d'actuació que han de regir les mesures dels poders públics destinades a prevenir, eliminar i corregir tota forma de discriminació, directa o indirecta, tant en el sector públic com en l'àmbit privat.
3. La finalitat d'aquesta Llei és evitar qualsevol de les formes de discriminació que prenen per pretext qualsevol dels motius següents:
  - a) Origen territorial o nacional i xenofòbia.
  - b) Sexe o gènere, orientació o identitat sexual, i qualsevol forma de LGBTI-fòbia o de misogínia.
  - c) Edat.
  - d) Raça, origen ètnic o color de pell, i qualsevol forma de racisme com l'antisemitisme o l'antigitanisme.
  - e) Llengua o identitat cultural.

- f) Ideologia, opinió política o d'altra índole o conviccions ètiques de caràcter personal.
- g) Conviccions religioses, i qualsevol manifestació d'islamofòbia, de cristianofòbia o de judeofòbia.
- h) Condició social o econòmica, situació administrativa, professió o condició de privació de llibertat, i qualsevol manifestació d'aporofòbia o d'odi a les persones sense llar.
- i) Discapacitat física, sensorial, intel·lectual o mental o altres tipus de diversitat funcional.
- j) Alteracions de la salut, estat serològic o característiques genètiques.
- k) Aspecte físic o indumentària.
- l) Qualsevol altra característica, circumstància o manifestació de la condició humana, real o atribuïda, que siguin reconegudes pels instruments de dret internacionals.

#### **Article 5. Abast del dret a la igualtat de tracte i a la no-discriminació**

1. El dret a la igualtat de tracte implica l'absència de tota discriminació directa o indirecta fonamentada en algun dels motius de discriminació a què fa referència aquesta llei.
2. No es pot considerar discriminació la diferència de tracte que es derivi de disposicions, conductes, actes, criteris, omissions o pràctiques que tinguin per objecte revertir, corregir, reparar o pal·liar situacions de discriminació, desigualtat o minorització de caràcter estructural. En cas de discriminació múltiple, la justificació de la diferència de tracte s'ha d'acomplir respecte de cadascun dels motius de discriminació.
3. Les accions positives o diferències de tracte són admeses i s'han de promoure si una norma amb rang de llei ho autoritza o si resulten de decisions generals de les administracions públiques destinades a protegir els grups de població vulnerables per mitjà d'accions específiques per a millorar-ne les condicions de vida o afavorir-ne la inclusió social, la incorporació al món laboral o l'accés a béns i serveis essencials.

#### **Article 33. Creació, objecte i naturalesa**

1. Es crea l'Organisme de Protecció i Promoció de la Igualtat de Tracte i la No-discriminació (nom modificat en el Decret 134/2022, vegis a continuació) encar-

regat de vetllar pel compliment dels preceptes d'aquesta llei amb l'objectiu d'evitar tota forma de discriminació, directa o indirecta, per qualsevol dels motius i en els àmbits a què fa referència l'article 1, tant en el sector públic com en l'àmbit privat.

2. L'Organisme de Protecció i Promoció de la Igualtat de Tracte i la No-discriminació s'adscriu al departament competent per raó de la matèria i ha de retre comptes davant el Parlament.
3. Correspon al Govern de designar la persona titular de l'Organisme de Protecció i Promoció de la Igualtat de Tracte i la No-discriminació, que ha de tenir adscrit personal de la funció pública i persones expertes en l'objecte d'aquesta llei amb preferència per les que disposin d'experiència prèvia en matèria de no-discriminació, en l'àmbit jurídic i en l'àmbit de la mediació.

**(El Decret 134/2022 va modificar el nom d'aquest organisme que ara es coneix com a Oficina d'Igualtat de Tracte i No-discriminació. L'article 24 d'aquest Decret descriu les funcions d'aquesta l'Oficina:)**

#### **Article 24**

L'Oficina d'Igualtat de Tracte i No-discriminació, amb rang orgànic de direcció general, té les funcions següents:

- a) Liderar l'elaboració de la planificació estratègica del Govern de la Generalitat per la igualtat de tracte i la no-discriminació, i dirigir la coordinació dels instruments legalment establerts per a aquesta finalitat.
- b) Prevenir i corregir la discriminació oferint formació, informació, sensibilització, assessorament, orientació i suport a les administracions públiques, ens locals, entitats sense ànim de lucre i tercer sector, empreses i persones físiques.
- c) Prestar suport i assessorament jurídic a les persones que hagin pogut patir discriminació en la tramitació de llurs queixes o reclamacions, i vetllar per la reparació efectiva de les víctimes de discriminació.
- d) Constituir-se, amb el consentiment exprés de les parts, en organisme de mediació o conciliació entre aquestes amb relació a casos de violació del dret a la igualtat de tracte i a la no-discriminació, llevat dels casos amb contingut penal o laboral i dels casos de violència masclista.

- e) Iniciar, d'ofici o a instància de tercers, investigacions sobre l'existència de possibles situacions de discriminació que revesteixin una gravetat o rellevància especials, fora de les que tinguin caràcter d'infracció penal.
- f) Exercir les potestats d'incoació, inspecció, instrucció i sanció, d'acord amb el règim d'infraccions i sancions legalment establert en l'àmbit de la garantia dels drets i la no-discriminació de les persones, amb l'excepció de l'ordre social.
- g) Dissenyar i supervisar les polítiques públiques d'igualtat de tracte, de garanties de drets i no-discriminació en l'àmbit local, sens perjudici de les competències atribuïdes a altres departaments.
- h) Promoure l'adopció, en entitats públiques i privades, de codis de bones pràctiques, plans d'igualtat i de no-discriminació, i protocols interns d'intervenció en matèria de lluita contra la discriminació, sens perjudici de les competències atribuïdes a altres departaments.
- i) Impulsar, executar i fer el seguiment de la política de foment, subvencions i ajuts en el seu àmbit de competències, en coordinació amb la Direcció de Serveis.
- j) Formular recomanacions i instruccions vinculants en cas d'infraccions en les administracions públiques o del sector públic.
- k) Emetre el dictamen, amb caràcter preceptiu, sobre els projectes de disposicions de caràcter general que tinguin un impacte en àmbits vinculats a la garantia dels drets i la no-discriminació de les persones.
- l) Elaborar, en coordinació amb els òrgans competents en matèria estadística, informes estadístics de caràcter periòdic, promoure estudis sobre la igualtat de tracte i la no-discriminació, i recopilar dades desagregades sobre la situació de les minories ètniques, religioses i persones migrants.
- m) Informar, amb caràcter preceptiu, sobre el Pla per a la igualtat de tracte i la no-discriminació, i sobre els plans i programes de rellevància especial en la matèria.
- n) Col·laborar i establir relacions de treball amb altres organismes i organitzacions en matèria d'igualtat de tracte i no-discriminació d'àmbit nacional, estatal, europeu i internacional, sens perjudici de les competències del departament en matèria d'acció exterior.

- o) Col·laborar amb el Síndic de Greuges, amb el Ministeri Fiscal i amb les institucions i organismes públics.
- p) Qualsevol altra funció de naturalesa anàloga que li sigui encomanada.

### Àmbit estatal

- Constitució espanyola, articles 9, 14 i 15.
- La jurisprudència del Tribunal Constitucional indica que la clàusula antidiscriminatòria de l'article 14 inclou l'orientació sexual (Corts Generals, 29 de desembre de 1978) ([www.boe.es/legislacion/documentos/ConstitucionCATALAN.pdf](http://www.boe.es/legislacion/documentos/ConstitucionCATALAN.pdf)).
- Llei 13/2005, d'1 de juliol, per la qual es modifica el Codi civil en matèria de dret de contraure matrimoni (més coneguda com a Llei del matrimoni homosexual) ([www.boe.es/buscar/doc.php?lang=ca&id=BOE-A-2005-11364](http://www.boe.es/buscar/doc.php?lang=ca&id=BOE-A-2005-11364)).
- Llei 3/2007, de 15 de març, reguladora de la rectificació registral de la menció relativa al sexe de les persones
- ([www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-5585](http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-5585)).
- Llei 15/2022, de 12 de juliol, integral per a la igualtat de tracte i la no-discriminació
- ([www.boe.es/eli/es/l/2022/07/12/15/con](http://www.boe.es/eli/es/l/2022/07/12/15/con)).

### Àmbit internacional

- Resolucions de l'Organització de les Nacions Unides (ONU) sobre orientació sexual, identitat de gènere i característiques sexuals ([www.ohchr.org/es/sexual-orientation-and-gender-identity/united-nations-resolutions-sexual-orientation-gender-identity-and-sex-characteristics](http://www.ohchr.org/es/sexual-orientation-and-gender-identity/united-nations-resolutions-sexual-orientation-gender-identity-and-sex-characteristics))
- Declaració de Toronto per a la prevenció global del maltractament de les persones grans (17 de novembre de 2002), Organització Mundial de la Salut ([www.inpea.net/images/TorontoDeclaracion\\_Espanol.pdf](http://www.inpea.net/images/TorontoDeclaracion_Espanol.pdf)).
- Principis de Yogyakarta sobre l'aplicació de la legislació internacional de drets humans en relació amb l'orientació sexual, i la identitat de gènere. (novembre de 2006). Adoptats pel Parlament Europeu el 10 de novembre de 2017 ([www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=48244e9f2](http://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=48244e9f2)).

- Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea, article 21 (7 de desembre de 2000) ([www.europarl.europa.eu/spain/barcelona/resource/static/files/Publicacions/cartadretsfonamentals.pdf](http://www.europarl.europa.eu/spain/barcelona/resource/static/files/Publicacions/cartadretsfonamentals.pdf)).
- Resolucions del Parlament Europeu de 8 de febrer de 1994, 18 de gener de 2006, 24 de maig de 2012 i 2019, relatives a la igualtat de drets de lesbianes i gais i a la lluita contra la discriminació i l'homofòbia.
- Resolució 2048 del Consell d'Europa de 2015, sobre la discriminació de les persones trans ([www.europarl.europa.eu/doceo/document/E-8-2016-007451\\_ES.html](http://www.europarl.europa.eu/doceo/document/E-8-2016-007451_ES.html)).

## ANNEX 6. MODELS PER A LA SENYALITZACIÓ DELS LAVABOS

Per consultar la senyalització d'espais interiors d'equipaments i la seva possible actualització, cal consultar el Programa d'Identitat Visual de la Generalitat de Catalunya.

Bany per a persones de tots els gèneres.

### Serveis

a disposició  
de tothom  
independentment  
de la seva identitat  
de gènere











Generalitat de Catalunya  
**Departament d'Igualtat i Feminismes**