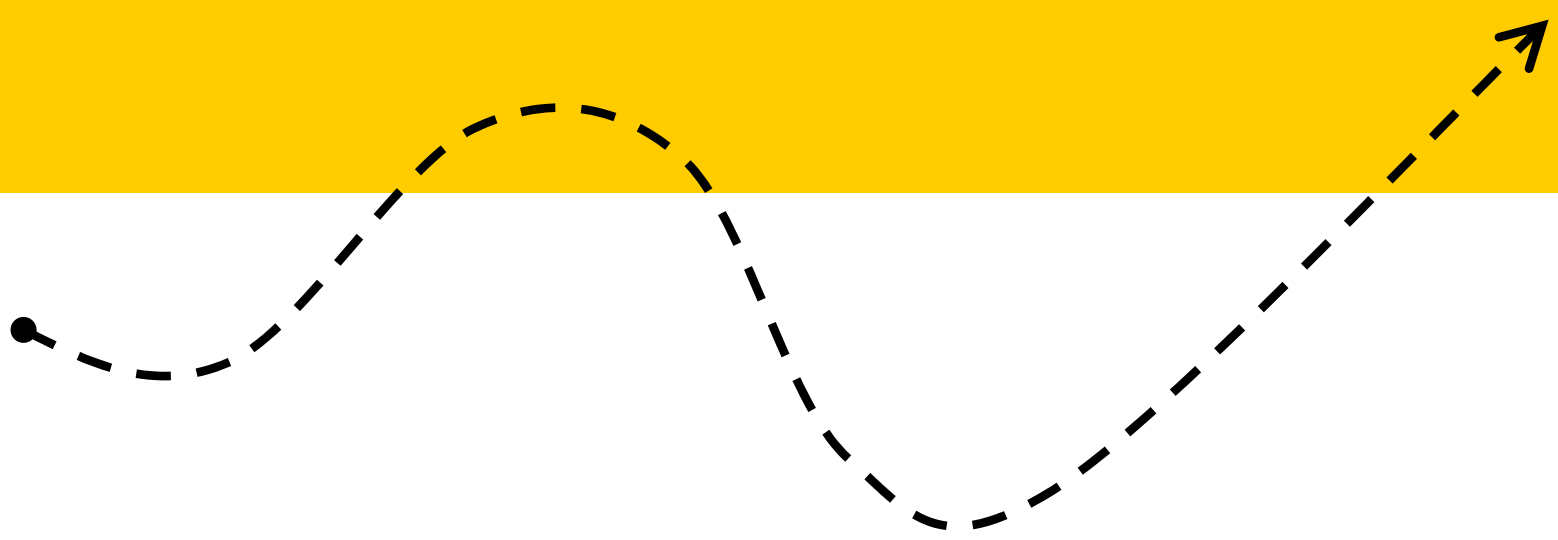
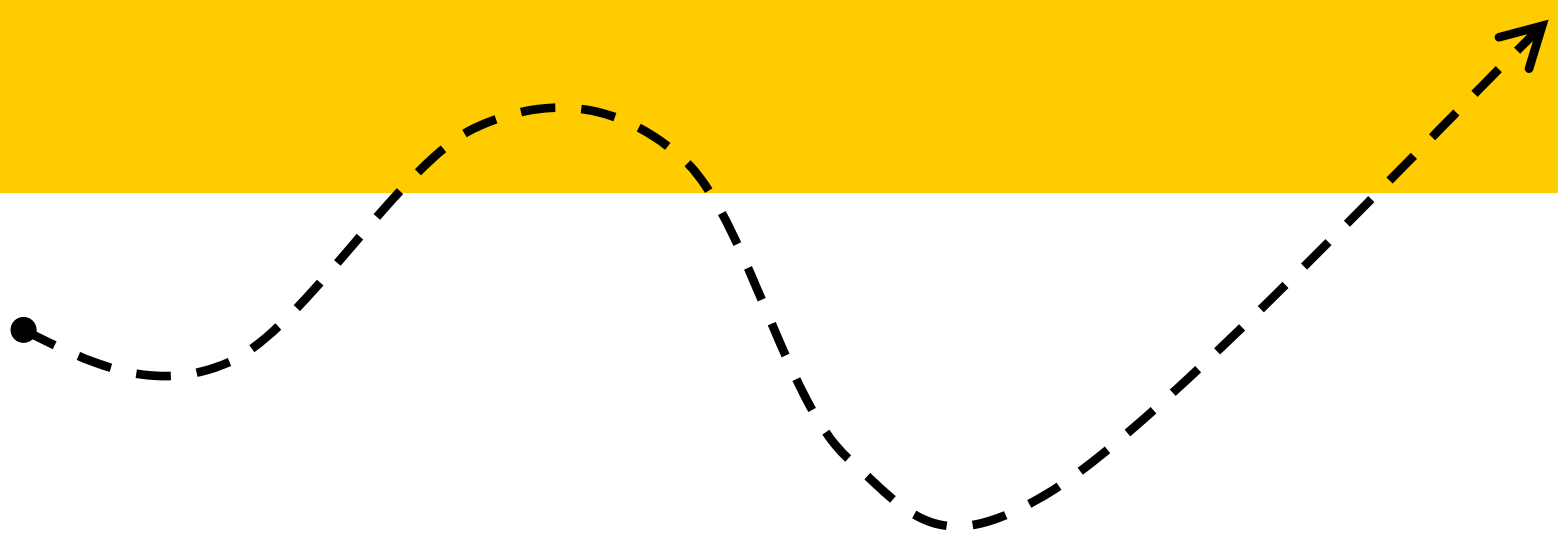


PROTOCOL MARC
PER A UN ABORDATGE COORDINAT
DE LES SITUACIONS DE MALTRACTAMENT
VERS LES PERSONES GRANS

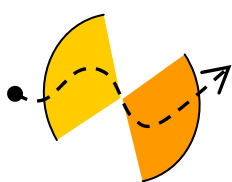


Generalitat de Catalunya
**Departament d'Acció Social
i Ciutadania**

PROTOCOL MARC
PER A UN ABORDATGE COORDINAT
DE LES SITUACIONS DE MALTRACTAMENT
VERS LES PERSONES GRANS



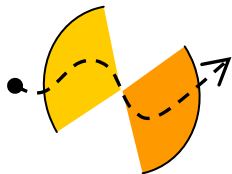
Generalitat de Catalunya
**Departament d'Acció Social
i Ciutadania**



Sumari

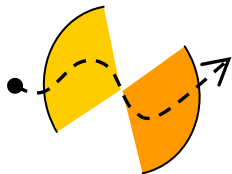
Sumari.....	1
Salutació	4
Pròleg.....	6
1. Introducció.....	7
1.1. Justificació	7
1.2. Objectius.....	9
1.3. Procediment metodològic.....	10
2. Marc normatiu.....	12
2.1. Declaracions internacionals.....	12
a) Principis de les Nacions Unides (1991).....	12
b) Carta dels Drets fonamentals de la Unió Europea (2000).....	12
c) II Assemblea Mundial de les Nacions Unides sobre l'Envel·liment (2002)	13
d) Pla Internacional d'Acció de les Nacions Unides (2002)	13
e) Declaració de Toronto (2002).....	14
f) Dictamen del Comitè Econòmic i Social Europeu (CESE) sobre els "Maltractaments infligits a les persones d'edat avançada" (2008).....	14
2.2. Declaracions realitzades a l'Estat espanyol.....	15
a) Declaració d'Almeria sobre l'Ancià Maltractat (1995)	15
2.3. Declaracions realitzades a Catalunya	15
a) Estatut d'autonomia de Catalunya (2006)	16
b) 5è Congrés Nacional de la gent gran (2006)	17
c) Llei de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència (2006).....	18
d) Carta de Drets i Deures de la Gent Gran de Catalunya (2003).....	16
e) Llei de Serveis Socials (2007)	18
f) Llei del dret de les dones a eradicar la violència masclista (2008)	19
3. Marc Conceptual	20
3.1. El maltractament vers les persones grans	20
3.2. Tipologia de maltractaments.....	21
a) Maltractament / violència física.....	21





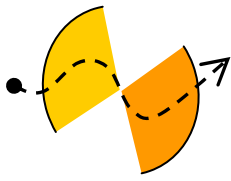
b) Maltractament / violència psicològica	21
c) Maltractament / violència sexual.....	22
d) Maltractament / violència econòmica	22
e) Negligència	22
f) Altres tipus de maltractament:	23
3.3. Àmbits en què poden tenir lloc els maltractaments	24
a) Àmbit domiciliari	24
b) Àmbit institucional	24
c) Àmbit estructural o social	25
4. Magnitud i conseqüències.....	26
4.1. Prevalença	26
4.2. Factors de risc.....	28
a) Factors de risc de maltractaments en l'àmbit domèstic.....	28
b) Factors de risc de maltractament en l'àmbit institucional	29
c) Factors de risc de maltractament en l'àmbit estructural o social.....	30
4.3. Síntomes i indicadors de maltractaments.....	30
a) Indicadors de maltractament o violència física.....	30
b) Indicadors de maltractament o violència psicològica	31
c) Indicadors de maltractament o violència sexual.....	31
d) Indicadors de maltractament o violència econòmica	31
e) Indicadors de maltractament per negligència	32
f) Indicadors associats a la persona cuidadora	32
5. Model d'intervenció	33
5.1. Nivells d'intervenció	33
a) Prevenció.....	33
b) Detecció.....	33
c) Atenció i recuperació.....	33
5.2. Àmbits d'intervenció	34
1. Àmbit domiciliari	34
2. Àmbit institucional	34
5.3. Intervenció en l'àmbit domiciliari: Pautes bàsiques d'intervenció	35
a) Prevenció.....	35
b) Detecció.....	38
c) Atenció i recuperació.....	40
Intervenció davant de maltractaments vers persones grans en àmbit domiciliari	45
5.4. Intervenció en l'àmbit institucional. Pautes bàsiques d'intervenció	46
a) Prevenció	46





b) Detecció.....	48
c) Atenció i recuperació.....	50
6. Seguiment del protocol marc	55
7. Referències bibliogràfiques	56





Salutació

Els maltractaments a la gent gran són una realitat a la nostra societat, encara que aquest sigui un fenomen poc visible, poc estudiat i força desconegut. Segurament, allò que més dificulta la seva detecció és el fet que poden tenir lloc dins de casa, en l'esfera més privada. Molts cops, és la solitud d'una persona dependent i indefensa i la por a demanar ajuda per no rebre una represàlia, el que fa que un maltractament quedi silenciats en l'entorn de la persona que el pateix.

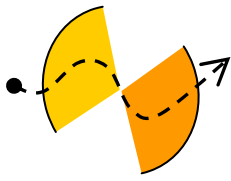
Hi ha moltes formes de maltractament, des de l'agressió física o sexual fins a la violència econòmica, sense oblidar la violència psicològica o la negligència. Malauradament, aquest tipus de violència pot tenir lloc a tot arreu, a qualsevol lloc, des de dins de casa fins a qualsevol establiment en què s'ofereixin serveis per a la gent gran.

Els maltractaments a les persones grans són una xacra que, com a país, hem d'eliminar. Diferents estudis indiquen que fins a un 35% de les persones més grans de 65 anys pot haver patit o pateix algun tipus de maltractament en l'àmbit domèstic. Aquest percentatge és difícil de precisar, degut a què un 80% de les situacions de maltractaments no són denunciades. La cara més trista d'aquestes dades apareix quan ens fixem en qui comet aquests abusos: en bona part dels casos es tracta d'un membre de la pròpia família (en primer terme els fills i les filles, i en segon lloc la parella), seguit d'una persona cuidadora i d'una amistat o un veí o veïna.

El document que teniu a les mans és el primer protocol de coordinació per actuar, de forma integral, en cas de maltractaments cap a les persones grans en qualsevol indret del nostre país. Aquesta és una vella reivindicació del Consell de la Gent Gran de Catalunya, que ho ha reclamat en el 5è Congrés Nacional de la Gent Gran, i dóna compliment a una resolució del Parlament de Catalunya i al Pla de Govern 2007-2010.

Aquest protocol és molt útil i necessari per al conjunt de professionals del nostre país, el qual ha d'actuar tan bon punt detecti aquestes situacions, alhora que l'ha de desenvolupar per tal d'adaptar-lo a la realitat de cada demarcació i de cada territori. Però, sobretot, és important que aquest protocol –el qual defineix molt clarament tots els tipus de maltractament, tot donant les eines per detectar-los i les pautes per intervenir– serveixi per combatre amb garanties aquest fenomen.

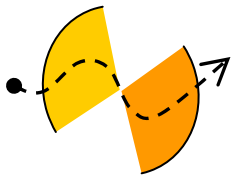




Com a Govern compromès amb els drets i les llibertats de totes les persones, des de la Generalitat treballem amb totes les energies per eradicar els maltractaments a la gent gran. Però al mateix temps, som conscients que només ho aconseguirem amb la coordinació de totes les institucions i amb la col·laboració de tota la ciutadania. I aquest protocol marc és, precisament, un pas molt important en aquesta direcció.

Carme Capdevila i Palau
Consellera d'Acció Social i Ciutadania





Pròleg

Actualment el 22% de la població catalana és major de 65 anys. Una major qualitat de vida ha fet disminuir l'edat de mortalitat. Estem davant d'un col·lectiu de persones diverses que tenen un perfil participatiu i actiu però que, també, van perdent autonomia i, de forma progressiva, van esdevenint persones dependents d'altres. Són per tant, un col·lectiu vulnerable als abusos. Els maltractaments a la gent gran són un vàmol divers en els que trobem abusos no sempre conscients i també situacions d'extrema violència.

En aquest sentit, calen actuacions coordinades per a la prevenció, detecció i eradicació d'aquest tipus d'abusos. Cal també la seva conceptualització i reconeixement, fet que els fa visibles a la societat. Com ja s'ha apuntat anteriorment no es coneix realment la magnitud de la violència que s'exerceix sobre les persones grans, tot i que comença a ser reconeguda i visible essent, un cop més, les dones les que reben la pitjor part i el col·lectiu més nombrós. Les causes són diverses així com ho són les situacions a detectar i tractar. Els espais en els que es desenvolupen els abusos són diversos, en podem trobar en la pròpia llar, en la llar familiar, en centres residencials, en institucions, al carrer, en els mitjans de comunicació, en els serveis... per tant, cal actuar de forma coordinada i immediata per tal de detectar-los i evitar que es produeixin.

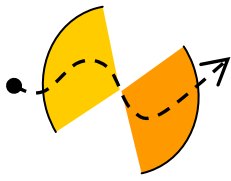
Massa vegades es viu la persona gran com una sobrecàrrega per a les famílies i aquesta menysvaloració social provoca manca d'autoestima que, lligada a la manca de paper social reconegut provoca situacions de clara discriminació així com una gran vulnerabilitat factors que són una base ideal per a l'abús. La resposta social no sempre és l'adequada i és per això que el Govern de la Generalitat ha volgut impulsar aquest protocol de coordinació per tal d'actuar contra els maltractaments que s'exerceixen contra les persones grans i que es respectin els seus drets com a persones.

La Carta de Drets i deures de la Gent Gran a Catalunya, aprovada per Acord de Govern l'any 2003, estableix els cinc grans principis d'actuació per al respecte als drets de les persones grans: la dignitat, la independència, l'autorealització, l'assistència i la participació. Aquest compromís esdevé avui una realitat en la lluita per a l'eradicació dels maltractaments vers les persones grans amb la posta en marxa d'aquest protocol que teniu a les mans, eina imprescindible per acabar amb l'abús.

Carme Porta Abad

Secretària de Polítiques Familiars i Drets de Ciutadania





1. Introducció

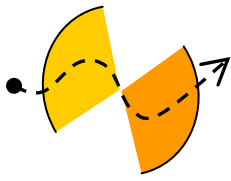
La preocupació pels maltractaments vers les persones grans es comença a estendre per diferents països del món al llarg dels anys vuitanta, mentre que a Catalunya i a l'Estat espanyol la preocupació es focalitza en els maltractaments i abusos a menors d'edat. Als anys noranta comença a créixer l'interès cap a una nova problemàtica, la violència de gènere, la qual esdevé un problema central fins a l'actualitat (Escala, 2006; Tabueña, 2009). Així, no és fins a principis d'aquest segle que, a Catalunya, es comença a parlar dels maltractaments vers les persones grans i es posa de manifest la necessitat d'abordar aquestes situacions. D'aquesta manera, es tracta d'un fenomen que, si bé no és emergent en si mateix, sí que ha restat ocult i poc abordat fins el present moment.

1.1 Justificació

Els maltractaments vers les persones grans són una realitat poc visible. Es tracta d'una de les formes de violència menys estudiada, poc compresa i més desconeguda (OMS, 2002). En aquest sentit, el fet de considerar allò que succeeix dins el nucli familiar o en l'àmbit domèstic com una qüestió privada, davant la qual és millor no intervenir-hi, ha dificultat l'estudi i l'impuls de polítiques dirigides a l'abordatge d'aquesta problemàtica. Pel que fa a les situacions de maltractament en els dispositius i les institucions d'atenció a les persones grans, sovint han restat ocultes i amagades per les possibles conseqüències i repercussions que podien causar sobre els mateixos centres (Bazo, 2006). Pel que fa a les mateixes persones que han patit maltractaments, cal tenir en compte que tampoc acostumen a denunciar aquest tipus de situacions, ja sigui per la vergonya que els ocasiona la mateixa situació, per por a ser allunyades de la seva llar o bé per por a les possibles represàlies que pugui prendre la persona que exerceix els maltractaments (Escala, 2006). Així, resulta fonamental prendre consciència del fenomen i entendre la importància de trencar amb el silenci dels maltractaments vers les persones grans per tal de poder fer-hi front.

En relació al recent augment d'interès per aquesta problemàtica, diversos/es autors/es ho atribueixen a una sèrie de canvis demogràfics, familiars i socials produïts en la societat occidental, durant les darreres dècades. En primer lloc, l'augment de l'esperança de vida ha comportat un increment quantitatiu de la població major de 65 anys i, en especial, major de 75 anys (Bazo, 2008). Això implica més persones amb





malalties associades a l'envelliment i, per tant, un augment de la població en situació de dependència o de vulnerabilitat. En segon lloc, cal destacar els canvis produïts en l'estructura familiar i en les funcions de cadascuna de les persones que en són membres, fet que ha incidit en la cura de les persones grans. La desaparició de la família extensa, produïda per la desvinculació entre el conjunt de membres de la família, ha comportat un augment de persones d'edat avançada que viuen soles, especialment dones viudes (Tabueña, 2006). Tradicionalment la família ha constituït una xarxa de suport i ajuda mútua, especialment per part de les dones, les quals han estat les principals encarregades de tenir-ne cura. Ara bé, la incorporació de la dona al món laboral ha comportat una disminució de la seva dedicació a les tasques de cura de la llar i la família (*Ibid.*). En prendre's en consideració aquest conjunt de canvis, s'han posat de manifest una sèrie de buits a l'hora d'establir qui ha d'atendre les persones grans, com s'ha de fer i quins són els mitjans més adequats per fer-ho (EIMA et al., 2007). La resposta familiar s'ha anat debilitant, i la resposta social esdevé fonamental per poder cobrir les noves necessitats (Protocol d'actuació contra el maltractament vers les persones grans, 2007).

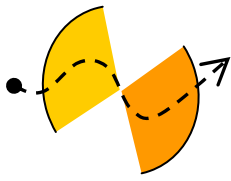
Entre els canvis socials produïts, rep especial importància el fenomen de l'*edatisme* (o discriminació per edat). Aquest terme fa referència a un conjunt de creences o valoracions socials que es configuren al voltant de la vellesa, considerant-la com una etapa improductiva de la vida, desproveïda de valor, i que entén les persones grans com una càrrega per a la família i per a la societat (EIMA et al., 2007). Aquesta visió social es basa en estereotips, creences i/o mites sobre l'envelliment, i comporta la negació o violació dels drets de les persones grans. L'edatisme es tradueix en el menyspreu del coneixement i l'experiència que puguin aportar les persones grans (Tabueña, 2006) i en la tendència a deixar-les al marge en la presa de decisions i la participació en la vida social (Tabueña, 2009). Tot això contribueix a què la vellesa esdevingui una etapa de major marginació i vulnerabilitat en la qual augmenta el risc que es produeixin situacions de maltractaments.

Tenint present els aspectes esmentats, es fa imprescindible abordar les situacions de maltractament vers les persones grans. El silenci al voltant d'aquesta problemàtica és una barrera que cal acabar de trencar. Així doncs, resulta necessari un protocol que permeti al conjunt de professionals desplegar circuits coordinats per a l'abordatge d'aquest tipus de situacions, així com les actuacions bàsiques a desenvolupar en cada cas. I és en aquest sentit que s'elabora el present protocol.

Les persones beneficiàries d'aquest protocol són el conjunt de persones grans, atès que l'objectiu primer és millorar la seva qualitat de vida.¹ Amb tot, aquest document es dirigeix especialment al conjunt de professionals que treballen amb aquest col·lectiu.

¹ Entenem per persona gran aquella que té una edat igual o superior a 65 anys. Es tracta d'un criteri que té a veure amb raons administratives, en relació a l'accés a determinats serveis i a l'edat estàndard de jubilació a dia d'avui.





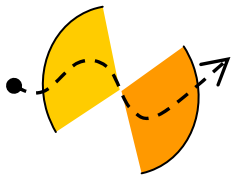
Per tal d'emmarcar les actuacions a dur a terme, el present document estableix el marc normatiu de referència a través de diferents declaracions d'àmbit internacional, estatal i nacional en relació als maltractaments a les persones grans. Alhora, defineix el marc conceptual tot establint una definició dels maltractaments a les persones grans, així com les diferents tipologies i els àmbits en què es poden produir aquestes situacions. També presenta la magnitud del problema i les seves conseqüències en forma de prevalença, factors de risc, i indicadors que permetin identificar les situacions de maltractament. Finalment, proposa el marc d'intervenció a seguir davant aquestes situacions, oferint pautes bàsiques d'intervenció respecte a la prevenció, la detecció, l'atenció i la recuperació de les persones grans, en funció de si el maltractament té lloc en el domicili de la persona o bé dins d'una institució. Es tracta d'un protocol marc, dirigit al conjunt de professionals dels diferents àmbits que es troben implicats en l'abordatge d'aquest fenomen.

1.2 Objectius

Els objectius del present protocol s'exposen a continuació:

- Establir el marc de referència tècnic i metodològic que possibiliti la coordinació dels diferents departaments, ens locals, institucions, agents socials i serveis que se'n desprenen, així com la delimitació dels àmbits d'actuació per garantir l'efectivitat de les intervencions en l'abordatge de les situacions de maltractament vers les persones grans.
- Consensuar uns criteris mínims d'actuació que permetin l'adaptabilitat del Protocol marc, tot considerant les necessitats i possibilitats de cada territori.
- Definir un model de referència comú per a les intervencions davant de les diferents maneres d'exercir maltractaments a les persones grans i els àmbits en els quals es poden produir.
- Promoure models d'intervenció específics i adequats als diferents àmbits en què es poden manifestar situacions de maltractament vers les persones grans, de manera que es tinguin en compte les necessitats específiques de cada persona gran.
- Establir mecanismes de coordinació i cooperació que permetin una transmissió d'informació continuada i fluïda entre tots els agents i organismes implicats.





1.3 Procediment metodològic

El present *Protocol marc per a l'abordatge coordinat de les situacions de maltractament vers les persones grans* ha estat elaborat per mitjà de diverses metodologies i a través de diferents moments. Bàsicament, es poden apreciar dues fases principals que han dut a l'elaboració del present document.

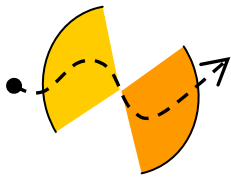
Fase 1. Elaboració de les línies estratègiques

La Comissió Interdepartamental de Suport a les Famílies –la qual té la funció, entre d'altres, de proposar diferents actuacions per al suport i protecció de les famílies als diferents departaments– es va reunir el 7 de juliol de 2007 i va acordar la creació de mecanismes específics per a l'abordatge coordinat dels maltractaments a les persones grans. Així doncs, com a fruit d'aquest acord, el 8 d'octubre de 2007 es va constituir la **Comissió per a l'elaboració del protocol d'actuació dels maltractaments a les persones grans**. Aquesta comissió estava configurada per persones del cos tècnic d'alguns organismes representatius de diferents departaments de la Generalitat.

Les persones i els organismes que integraven la Comissió eren, respectivament: Marta Cabanas, de la Secretaria d'Acció Ciutadana del D. de Governació i Administracions Públiques; Carme Canela i Esteve Pi, de l'Oficina de la Gent Gran Activa del D. d'Acció Social i Ciutadania; Jaume Serra, de la Subdirecció General de Promoció de la Salut del D. de Salut; Núria Ferrer i Elena López, del Servei d'Inspecció i Registre del D. d'Acció Social i Ciutadania; Íngrid Llopart, del Departament de Presidència; Carme Navarro, del Programa de Seguretat contra la Violència Masclista del D. d'Interior, Relacions Institucionals i Participació; M. Carme Peñalver, de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS); Dolors Sala, de l'Agència Catalana de Consum del D. d'Economia i Finances; Anna Vall i Joan Sendra, del Centre de Mediació Familiar de Catalunya del D. de Justícia; Xavier Verdaguer, del Programa per a les persones lesbianes, gais, transsexuals i bisexuals (LGTB) de la S. de Polítiques Familiars i Drets de Ciutadania del D. d'Acció Social i Ciutadania; Ester Bessa, del Programa de Violència de l'Institut Català de les Dones.

La Comissió estava coordinada per la Dra. Mercè Tabueña, professora de la Universitat de Barcelona, en el marc d'un conveni de col·laboració entre el Departament d'Acció Social i Ciutadania i la Universitat de Barcelona per a l'elaboració de les línies d'actuació estratègica per actuar davant de situacions de maltractament vers les persones grans. Així mateix, la Comissió comptava amb el suport tècnic de Roser Torné i va rebre assessorament puntual per part de Montserrat Coma i Jordi Muñoz, com a persones expertes del grup EIMA (Equip per a la Investigació del Maltractament de l'Ancià).





El 29 de novembre de 2007, la Comissió va organitzar una Jornada Tècnica específica sobre protocols per a l'abordatge dels maltractaments a la gent gran. Així mateix, entre el desembre de 2007 i el juliol de 2008 van realitzar 8 sessions per tal d'aprofundir en l'elaboració de línies d'actuació estratègica davant de situacions de maltractament vers les persones grans. Com a fruit d'aquesta tasca apareix el document *Elaboració d'un protocol i línies estratègiques per actuar front situacions de maltractament vers les persones grans*, editat per la Dra. Mercè Tabueña.

Fase 2. Elaboració del protocol marc

A principis del 2010, i un cop treballades les línies d'actuació estratègica davant de situacions de maltractament vers les persones grans, la Secretaria de Polítiques Familiars i Drets de Ciutadania del Departament d'Acció Social i Ciutadania li encarrega a Spora Sinergies l'elaboració del present Protocol. A tal efecte, l'equip Spora dissenya un pla de treball a partir de:

- Estudi en profunditat del document: Elaboració d'un protocol i línies estratègiques per actuar front situacions de maltractament vers les persones grans, elaborat en la Fase 1.
- Revisió webgràfica, bibliogràfica i de la literatura existent.
- Estudi de diversos protocols específics per a l'abordatge coordinat de les situacions de maltractament vers les persones grans.
- Realització d'entrevistes semiestructurades en profunditat a algunes persones de la Comissió per a l'elaboració del protocol d'actuació dels maltractaments a les persones grans.
- Coordinació continuada i triangulació amb la Secretaria de Polítiques Familiars i Drets de Ciutadania.

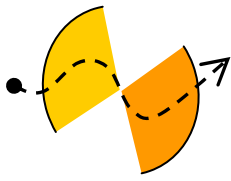
L'equip professional de Spora ha estat compost, en aquesta fase, per: Ricard Faura, Director de Recerca; Miriam Sol, Coordinadora de Projecte; Alba Canadés, Consultora Adjunta.

Fase 3. Aprovació del protocol marc

Un cop finalitzada la segona fase, la comissió executiva del Consell de la Gent Gran de Catalunya, en la sessió de 5 de juliol de 2010, aprova el protocol marc.

Posteriorment, és aprovat per la Comissió Interdepartamental de Suport a les famílies, en data 22 de juliol de 2010.





2. Marc normatiu

Durant les darreres dues dècades s'han sumat esforços –a nivell internacional, estatal i nacional– per consensuar definicions i polítiques en benefici de les persones grans en situació de maltractaments. La síntesi de les aportacions més rellevants s'exposa a continuació.

2.1 Declaracions internacionals

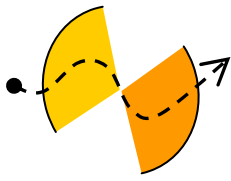
Principis de les Nacions Unides (1991)

El 16 de desembre del 1991, l'Assemblea General de l'Organització de les Nacions Unides (ONU) aprovà els Principis de les Nacions Unides a favor de les persones d'edat avançada. Els motius responien a les normes fixades en el I Pla d'Acció Internacional sobre l'Envel·liment, aprovat a Viena el 1982. En els seus principis, l'Assemblea General de l'ONU animava els diferents governs a introduir els principis d'independència, de participació, de cures, d'autorealització i de dignitat dins els seus programes; això ho feia tot reconeixent l'aportació i la contribució que poden fer les persones grans a la societat, fomentant la deslegitimació dels estereotips relacionats amb la decadència durant l'envelliment, la promoció de la diversitat de situacions en què viuen les persones grans, així com la necessitat de donar suport a les persones cuidadores familiars. Els principis d'independència, d'autorealització i de participació procuren lluitar contra estereotips lligats a la inactivitat i la dependència de les persones grans, fomentant la seva capacitat per decidir, l'accés a tot tipus de recursos i la seva integració social. El principi de cures fomenta el respecte dels drets de les persones grans quan aquestes es troben residint en una institució o una llar residencial, així com el respecte a les seves decisions. El principi de dignitat estableix que les persones grans han de poder viure en dignitat i seguretat. La discriminació, l'explotació i els maltractaments –entesos com a situacions de violència física i psicològica– incompleixen el principi de dignitat.

Carta dels Drets fonamentals de la Unió Europea (2000)

El 7 de desembre del 2000, el Parlament Europeu, el Consell de la Unió Europea i la Comissió Europea van proclamar la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea. Els drets, llibertats i principis descrits comporten responsabilitats i deures respecte al·tri, respecte la comunitat i respecte les futures generacions. Cal destacar el dret a la





dignitat, considerat un dret inviolable que prohibeix qualsevol tracte inhumà o degradant, tortura o pena; i el principi d'igualtat, pel qual es prohibeix tota discriminació –incloent-hi la discriminació per edat– i es garanteix la igualtat entre homes i dones. Més concretament, l'article 25 fa referència als drets de les persones grans, a través del qual la Unió Europea reconeix i respecta el dret d'aquestes persones a tenir una vida digna i independent, i a participar en la vida social i cultural.

El desembre del 2007 la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea va ser proclamada un segon cop arrel del Tractat de Lisboa.

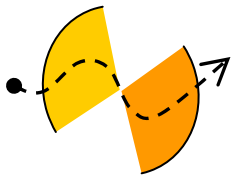
II Assemblea Mundial de les Nacions Unides sobre l'Envelliment (2002)

Del 8 al 12 d'abril del 2002 i amb l'ocasió del vigèsim aniversari de la I Assemblea Mundial sobre Envelliment, se celebrà a Madrid la II Assemblea Mundial sobre l'Envelliment. El seu objectiu era analitzar els resultats de la primera Assemblea Mundial, aprovar un pla d'acció per encarar els reptes dels canvis demogràfics i fomentar la construcció d'una societat per a totes les edats. Aquest pla d'acció es traduïa en un instrument pràctic per tal de facilitar la tasca dels governs a l'hora de formular i planificar polítiques que asseguressin la contribució de les persones grans en la societat. L'Assemblea se centrà en les mesures pràctiques a adoptar pels diferents països, així com en la integració de plans específics de desenvolupament. Entre diverses contribucions i aportacions, l'OMS presentà el marc normatiu sobre "*l'Envelliment Actiu: Un Marc Polític*". Dins aquest marc, el maltractament vers les persones grans és considerat una violació dels drets humans i una causa important de lesions, malalties, pèrdua de productivitat, aïllament i desesperació de les persones grans.

Pla Internacional d'Acció de les Nacions Unides (2002)

El 12 d'abril del 2002 s'aprovà a Madrid el Madrid International Plan of Action on Ageing per donar resposta a les oportunitats i als canvis de la població d'edat avançada durant el segle XXI. Aquest pla impulsa un seguit d'accions focalitzades en tres eixos principals: les persones grans i el seu desenvolupament; la promoció de la salut i el benestar en la vellesa; i la garantia d'entorns favorables, propicis i de suport a les persones grans. Aquest tercer eix inclou la negligència, els maltractaments i la violència cap a les persones grans com una qüestió específica a abordar. En aquest sentit, es posa de manifest que les dones grans tenen major risc de patir maltractaments físics i psicològics. Així, s'estableix com a objectiu principal eliminar totes les formes de negligència, violència o maltractament vers les persones grans. Per tal d'assolir aquest propòsit es ressalten les actuacions de sensibilització i conscienciació de cara als i les professionals i a la població en general, així com el foment de la recerca sobre aquesta





qüestió i l'establiment de serveis específics per aquelles persones grans que han patit maltractaments. Per últim, l'article 5 identifica els maltractaments a les persones grans com una qüestió emergent sobre la qual cal intervenir, tot introduint-hi la perspectiva de gènere.

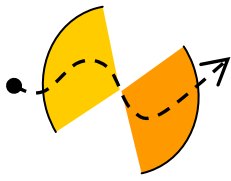
Declaració de Toronto (2002)

La Declaració de Toronto per a la Prevenció Global del Maltractament vers les Persones Grans es constituí en una reunió de persones expertes, celebrada el 17 de novembre del 2002, en una crida a l'acció per prevenir els maltractaments vers les persones grans. En aquesta es posà de manifest la manca de marcs legals i d'instruments per detectar i abordar els maltractaments vers les persones grans i es va fer necessari introduir-hi una perspectiva de gènere i cultural. Alhora, aquesta declaració posà de relleu la necessitat de fomentar una cultura que afavorís la solidaritat intergeneracional i rebutgés la violència, per tal de poder prevenir les situacions de maltractament. En aquest sentit, s'implicà tots els països en el desenvolupament de les estructures i els serveis necessaris per actuar i prevenir els maltractaments. D'altra banda, es va determinar la necessitat de desenvolupar recerques i accions pràctiques a nivell nacional, regional i local. Per últim, es va establir una definició consensuada que declara que el maltractament vers les persones grans és un problema universal i que cal tenir en compte aquella població més vulnerable.

Dictamen del Comitè Econòmic i Social Europeu (CESE) sobre els "Maltractaments infligits a les persones d'edat avançada" (2008)

El 24 d'octubre del 2007, el Comitè Econòmic Social i Europeu aprovà el Dictamen del CESE sobre els "Maltractaments infringits a les persones d'edat avançada". A través d'aquest dictamen, el CESE demanà a les presidències del Consell de la Unió Europea que examinessin la qüestió dels maltractaments a les persones grans, especialment quan aquestes es troben en situació de dependència. Alhora, es demanà a la Comissió Europea que elaborés una estratègia basada en una recerca europea sobre aquesta problemàtica. També s'establí la necessitat d'elaborar un pla d'acció nacional per part de cada Estat membre, encaminat a evitar aquestes situacions de maltractament. Els motius que s'exposen en aquest dictamen són: l'evolució demogràfica i el risc de patir maltractaments; els maltractaments exercits sobre les persones grans que precisen de cura i assistència; el reconeixement dels maltractaments en l'assistència a les persones grans; i, per últim, el risc de patir situacions de maltractament relacionades amb la cura proporcionada en el domicili i en els centres institucionals. D'altra banda, en aquest dictamen també s'exposa un seguit de recomanacions per a l'elaboració dels plans





d'acció nacional: la supressió de tabús sobre els maltractaments a les persones grans en situació de dependència; la millora del nivell d'informació, de competències i de cooperació entre els diferents actors/actrius i institucions així com la formació d'aquests/es, tot establint xarxes que facilitin l'intercanvi d'informació; la creació d'un servei d'assessorament a nivell nacional; l'adopció de mesures d'assistència personal per a persones cuidadores i membres de la família; i d'altres mesures relacionades amb l'assessorament i el suport per a les persones cuidadores professionals. Les propostes del CESE se centren en la dimensió dels drets humans, especialment en l'article 25 de la Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea. Per últim, el dictamen explicita el dret de les persones grans a escollir el seu domicili sense por, així com el dret a informar sobre els seus incidents i estar protegides al fer-ho.

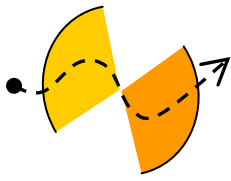
2.2 Declaracions realitzades a l'Estat espanyol

Declaració d'Almeria sobre l'Ancià Maltractat (1995)

El 4 de maig del 1995, se celebrà a Almeria la primera Conferència Nacional de Consens sobre l'Ancià Maltractat, en la qual s'inicià un procés de debat, de reflexió i d'elaboració de propostes d'intervenció. Diverses comissions de treball –formades per professionals de diferents disciplines– van abordar qüestions com ara la definició dels maltractaments vers la gent gran, la tipologia dels maltractaments, els diferents factors de risc o la necessitat de promoure la recerca sobre el fenomen a nivell estatal. Alhora, s'elaborà una *Declaració d'onze punts*, la qual sintetitza les conclusions d'aquest treball. En la Declaració es defineix el maltractament vers les persones grans reconeixent, en primer lloc, que pot tractar-se d'una acció no intencional, amb independència de la classe social i del nivell socioeconòmic de la persona. En segon lloc, la mateixa declaració posa de manifest la manca de dades referents a les situacions de maltractament en la població espanyola i la manca d'una legislació específica que protegeixi les persones grans. Alhora, emfasitza el fet que el desconeixement i/o la negació del problema dificulta tant la seva prevenció com la intervenció. En tercer lloc, explicita que qualsevol persona relacionada amb la persona gran ha d'estar atenta als signes i símptomes de maltractaments, remarcant la importància que les persones grans coneguin tant el problema com els recursos existents. Finalment, destaca la necessitat de destinar fons a la investigació, assumint explícitament que amb un millor coneixement sobre el fenomen es podrà disminuir el problema.

2.3 Declaracions realitzades a Catalunya





Carta de Drets i Deures de la Gent Gran de Catalunya (2003)

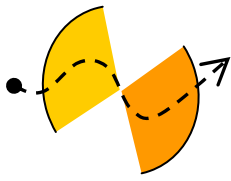
La Carta de Drets i Deures de la Gent Gran de Catalunya respon a les indicacions i els objectius plantejats en el Pla Estratègic de la II Assemblea Mundial de l'Envel·liment i es basa en l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, la Constitució espanyola, la Declaració Universal dels Drets Humans, els Principis de les Nacions Unides i la Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea. Fou redactada amb la participació de diverses associacions de gent gran, quaranta-un consells consultius de la Gent Gran dels Consells Comarcals de Catalunya, col·legis professionals, universitats, institucions i persones expertes en la matèria.

La Carta es construí sobre el concepte d'autonomia personal, contemplant els principis de les Nacions Unides. En relació a les situacions de maltractament en destaquen els següents drets i deures. En primer lloc, el *principi de dignitat*, pel qual s'estableix el dret a la informació suficient per prendre decisions lliurement, així com el dret a què es respectin les voluntats anticipades i que aquestes tinguin un caràcter revocable. També contempla el dret i el deure a denunciar possibles situacions de maltractament pròpies i alienes. En segon lloc, i a través del *principi d'independència*, s'estableix el dret a demanar mesures de prevenció i educació per a la persona, la família o la societat, per combatre les conseqüències de la dependència, el maltractament i altres situacions de risc. Alhora, també s'estableix el deure de les persones grans de ser responsables de les decisions que s'han pres lliurement. En tercer lloc, el *principi d'autorealització* contempla el dret a la llibertat de comunicació, al desplaçament i a la participació. També estableix el dret a poder mantenir objectes personals i significatius per personalitzar els entorns en què visquin les persones grans, és a dir, institucions socials i sanitàries. Per últim, i a través del *principi d'assistència*, les persones grans tenen dret a rebre els suports necessaris per mantenir l'autonomia i per cobrir les seves necessitats quan es trobin en situacions de dependència física, psíquica i/o financera, així com en situacions de maltractament i terminalitat.

Estatut d'autonomia de Catalunya (2006)

L'Estatut d'Autonomia de Catalunya defineix, entre d'altres, els drets i deures de ciutadania de Catalunya. Cal destacar alguns articles que fan referència a les persones grans, a la seva cura, així com a les persones cuidadores familiars. En aquest sentit, l'*Article 18, drets de les persones grans*, estableix que aquestes tenen dret a viure amb dignitat, lliures d'explotació i de maltractaments, sense que puguin ésser discriminades a causa de l'edat. L'*Article 20, dret a viure amb dignitat el procés de mort*, estableix que totes les persones han de rebre un tractament adequat del dolor i han de poder viure amb dignitat el procés de llur mort. També tenen dret a expressar la seva voluntat d'una manera anticipada. L'*Article 40, protecció de les persones i de les famílies*, esmenta que





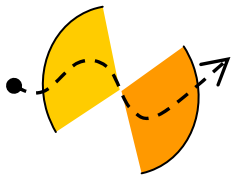
els poders públics han de garantir la protecció de les persones grans perquè puguin portar una vida digne i independent, així com participar en la vida social i cultural. També han de procurar-ne la plena integració en la societat a través de polítiques públiques basades en el principi de solidaritat intergeneracional. L'*Article 41, perspectiva de gènere*, esmenta que els poders públics han de reconèixer i tenir en compte el valor econòmic de les tasques de cura i d'atenció en l'àmbit domèstic i familiar en la fixació de llurs polítiques econòmiques i socials.

5è Congrés Nacional de la gent gran (2006)

L'octubre del 2006 se celebrà a Barcelona la cloenda del 5è Congrés Nacional de la Gent Gran. Aquest congrés va ser organitzat conjuntament per l'aleshores Departament de Benestar i Família i el Consell de la Gent Gran de Catalunya. Des de la seva creació, en el consell es va constituir la Comissió d'estudi sobre els maltractaments a les persones grans, liderat per la Sra. Mercè Tabueña.

Durant les jornades de treball del 5è congrés es va reflexionar i debatre sobre les principals qüestions relatives a les persones grans, articulades en tres ponències. En la primera ponència, "*Un compromís de futur*", es tractà l'equitat i les condicions de vida. Alhora, s'explicità l'especial vulnerabilitat en què es poden trobar les persones grans respecte a les situacions d'assetjament immobiliari, la violència i el maltractament a la integritat física i material. En la segona ponència, "*Drets i deures de les persones grans*", s'abordà la importància del paper dels serveis socials en la intervenció en les situacions de maltractament vers les persones grans. Alhora, es va fer una crida a totes les persones grans perquè no acceptessin cap mena de maltractament i abús, tot lluitant contra l'aïllament de les persones i el silenci que es produeix davant d'aquestes situacions. En aquest sentit, es demanaven campanyes de sensibilització i s'exigia la creació i l'aplicació de protocols de detecció dels maltractaments, així com diferents mecanismes de protecció. D'altra banda, es destacava també el paper de les intervencions mediadores com una estratègia eficaç en la prevenció de situacions de maltractament i, en certes ocasions, també en la seva resolució. En la tercera ponència, "*Per un envelliment digne i responsable*", es considerà la creació de punts d'informació jurídica sobre drets de les persones grans per evitar estafes, situacions d'assetjament immobiliari, abusos i maltractaments, tant en l'àmbit institucional com en el domiciliari. Les conclusions a les quals es va arribar van ser recollides en el Manifest del 5è Congrés Nacional la Gent Gran.





Llei de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència (2006)

L'objecte d'aquesta llei és regular les condicions bàsiques per garantir la igualtat en l'exercici del dret subjectiu de ciutadania en la promoció de l'autonomia personal i l'atenció a les persones en situació de dependència. Per aquest fi es creà el Sistema per a l'Autonomia i l'Atenció a la Dependència (SAAD) amb la col·laboració i participació de totes les administracions públiques. Es creà també un Consell Territorial del SAAD com a mecanisme de cooperació entre l'Administració General de l'Estat i les Comunitats Autònomes.

Aquesta llei defineix l'autonomia com la capacitat de controlar, afrontar i prendre decisions pròpies i personals sobre com viure i com desenvolupar les activitats bàsiques de la vida diària, d'acord amb les normes i preferències pròpies. D'altra banda, la dependència es defineix com un estat de caràcter permanent en què es troben persones que, per motius diversos, precisen de l'atenció d'una o més persones, així com ajudes importants per poder realitzar les activitats bàsiques diàries o d'altres suports per a la seva autonomia personal. La llei s'inspira en un seguit de principis, com ara el caràcter universal i públic de les prestacions, l'accés als serveis en condicions no discriminatòries i la inclusió de la perspectiva de gènere, entre d'altres, i estableix els drets i les obligacions de les persones amb dependència.

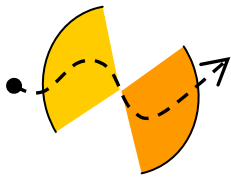
Llei de Serveis Socials (2007)

La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials, suposa la universalització de l'accés als serveis socials. Aquests dispositius intervenen en la prevenció de situacions de risc, en la compensació de dèficits de suport social i econòmic, així com en les situacions de vulnerabilitat i de dependència o la promoció d'actituds i capacitats de les persones com a principals protagonistes de les seves vides. Els articles relacionats amb les situacions de maltractaments a les persones grans són els següents:

L'*Article 7, situacions amb necessitat d'atenció especial*, contempla les situacions de vulnerabilitat, de risc o de dificultat social per a la gent gran, així com les situacions de violència masclista i les diverses manifestacions de violència familiar com situacions que requereixen una atenció especial.

L'*Article 17, funcions dels serveis socials bàsics*, estableix l'aplicació de protocols de prevenció i d'atenció davant dels maltractaments a persones dels col·lectius més vulnerables com una de les funcions dels serveis socials bàsics.





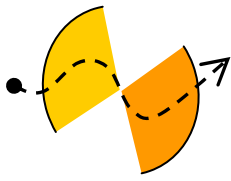
Llei del dret de les dones a eradicar la violència masclista (2008)

La Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret a les dones a eradicar la violència masclista, parteix de la premissa que la violència masclista vulnera els drets humans i impedeix que les dones puguin assolir la plena ciutadania, autonomia i llibertat. La finalitat de la llei és establir mecanismes per contribuir a eradicar la violència masclista. Cal destacar dos articles que fan referència a les dones grans:

L'Article 36, de residències públiques, estableix que les dones més grans de 65 anys i les dones amb discapacitat que pateixen violència masclista han de ser un col·lectiu preferent a l'hora de tenir accés a les places de residències públiques, sempre que aquesta sigui l'opció escollida per les dones beneficiàries.

L'Article 69, vellesa, estableix que el Govern ha de promoure estratègies eficaces de sensibilització destinades al col·lectiu de dones grans, perquè coneguin els recursos i les estratègies per afrontar les violències contra les dones i els permetin adoptar posicions actives davant aquestes situacions.





3. Marc Conceptual

En aquest apartat s'introdueix una breu aproximació en relació a la definició, la tipologia i els escenaris en què poden tenir lloc les diferents situacions de maltractament vers les persones grans per tal de descriure aquest fenomen.

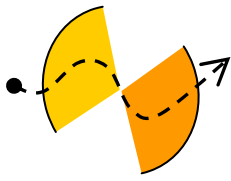
3.1 El maltractament vers les persones grans

Com hem vist en l'apartat anterior, la problematització de les diferents formes de maltractament vers les persones grans ha promogut la necessitat d'abordar el maltractament vers la gent gran com un fenomen sobre el qual és necessari intervenir. Tant és així que durant les darreres dècades s'han sumat esforços, a nivell de Catalunya, l'Estat espanyol i organismes internacionals, per consensuar una definició dels maltractaments cap a les persones grans. En tota aquesta tasca, la Declaració de Toronto (2002) emergeix com a referent actual a l'hora de definir aquest tipus de situacions.

Partint d'aquesta definició, s'entén que el maltractament vers les persones grans és una acció única o repetida, o bé la falta d'una resposta adequada, que causi dany o angoixa a una persona gran i que tingui lloc dins de qualsevol relació on hi existeixi una expectativa de confiança (Declaració de Toronto, 2002). En aquest sentit, el tipus d'acció, les conseqüències del maltractament sobre la persona gran, i l'escenari en què tinguin lloc aquestes accions donaran lloc a diferents formes i tipologies de maltractaments (Iborra, 2008).

En primer lloc, les diferents formes de maltractaments cap a la gent gran poden consistir en una acció violenta, com ara exercir violència física o el fet d'insultar la persona; o bé en conductes passives o d'omissió, és a dir, situacions en què es desatenen les necessitats de cura i d'atenció de la persona. Aquesta darrera forma de maltractament és considerada una negligència per part de la persona encarregada d'atendre i proporcionar cura a la persona gran. En segon lloc, les conseqüències dels maltractaments sobre la persona gran es poden traduir en danys sobre el seu benestar físic, psicològic, sexual i/o econòmic, així com en una vulneració dels seus drets, donant lloc a diferents formes de maltractament. Per últim, l'escenari i el context en què tinguin lloc els maltractaments compondran els diferents àmbits –domiciliari, institucional i estructural o social– on poden tenir lloc aquestes situacions (Barbero, et al. 2005).





Per una altra banda, cal ressaltar el fet que algunes situacions de maltractament vers la persona gran inclouen també situacions de violència masclista. En aquest sentit, i segons la *Llei 5/2008 del dret de les dones a eradicar la violència masclista*, els maltractaments vers les persones grans constituïràn situacions de violència masclista quan la violència o el maltractament s'exerceixi contra dones grans com a manifestació de la discriminació i de la situació de desigualtat en el marc d'un sistema de relacions de poder dels homes sobre les dones.

3.2 Tipologia de maltractaments

La classificació de diferents formes i tipus de maltractaments té l'objectiu de facilitar la seva detecció a partir de la identificació d'indicadors específics en cada cas (vegeu l'apartat 5.3). Amb tot, cal tenir present que les diferents tipologies de maltractament es poden donar de forma simultània. Malgrat no existeixi un consens clar sobre aquesta tipologia, els principals tipus de maltractament que es defineixen a la Declaració de Toronto són els següents (Pérez, 2003):

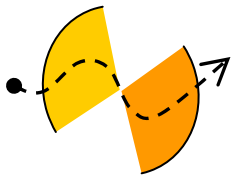
Maltractament / violència física

Es tracta d'aquelles accions –donar cops, bufetades, cremar, tancar una persona gran, usar inadequadament la medicació,...– que produeixen, com a conseqüència, un dany o una lesió física de manera intencional (Adelman et al., 1998; Ahmad i Lachs, 2002; Lafata i Helfrich, 2001; Reay i Browne, 2002; Sengstock i O'Brien, 2002 citats a Pérez, 2003; Barbero, et al. 2005; Iborra, 2008). Dins d'aquesta categoria també s'hi inclouen l'exercici de coerció física o el fet de restringir la llibertat de moviment mitjançant la força física o l'ús de drogues (Comitè Econòmic i Social Europeu, 2008; NICE, 2009; OMS, 2002; OMS/INPEA, 2002; ONU, 2002).

Maltractament / violència psicològica

Es tracta d'aquelles accions que poden causar de manera intencionada angoixa, patiment, pena, sentiments d'indignitat, por o estrès mitjançant actes tant verbals com no verbals. Dins d'aquesta categoria s'hi inclouen les agressions verbals, amenaces (de violència física, d'institucionalització, etc.), forçar la presència de la persona gran davant el maltractament exercit cap a terceres persones, aïllar-la de les seves amistats i/o familiars, o bé impedir-li les seves activitats quotidianes, tractar una persona amb indiferència, donar-li tractament de silenci (deixar de parlar-li) així com qualsevol altre acte d'intimidació o humiliació, o que pugui provocar malestar psicològic (Ahmad i





Lachs, 2002; Barbero, et al. 2005; Comitè Econòmic i Social Europeu, 2008; Iborra, 2008; Morlán, 2009; NICE, 2009; Pérez, 2003; OMS, 2002; OMS/INPEA, 2002; ONU, 2002).

Maltractament / violència sexual

Implica qualsevol contacte o comportament de caràcter sexual, ja sigui un intent o la consumació del mateix, en el qual la persona gran no hagi donat el seu consentiment o no sigui capaç d'atorgar-lo. Per violència sexual s'entén un ampli rang d'actuacions que poden anar des de l'exhibicionisme o l'assetjament fins a les relacions sexuals, incloent-hi carícies, gestos, l'obligació de despullar-se o de veure fotografies sexualment explícites (Ahmad i Lachs, 2002; Barbero, et al. 2005; Comitè Econòmic i Social Europeu, 2008; Iborra, 2008; NICE, 2009; OMS, 2002; OMS/INPEA, 2002; ONU, 2002; Pérez, 2003). Dins d'aquesta categoria també s'hi inclouen totes aquelles barreres establertes per a què, tant homes com dones grans, impedeixin dur a terme els seus desitjos sexuals, tractant-se així d'una forma de coerció d'aquelles manifestacions que puguin contribuir a la seva estabilitat, el seu benestar i la seva integritat com a persones (Morlán, 2009).

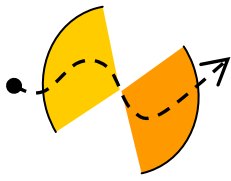
Maltractament / violència econòmica

Implica el robatori o bé l'ús il·legal, no autoritzat o inadequat, dels fons, propietats o recursos d'una persona gran, causant un perjudici per a la persona gran i un benefici per a una altra persona (Adelman et al., 1998; Sengstock y O'Brien, 2002; Wolf, 1998; Ahmad i Lachs, 2002; Brandl i Horan, 2002; Murphy, 1994 citats a Pérez, 2003; NICE, 2009; OMS, 2002; OMS/INPEA, 2002). Per violència econòmica s'entén un ampli rang d'actuacions que poden anar des d'obligar la persona gran a modificar el testament fins a la sostracció de diners i béns patrimonials, la falsificació de la seva signatura o el xantatge (Barbero, et al. 2005; Comitè Econòmic i Social Europeu, 2008; Iborra, 2008; ONU, 2002).

Negligència

Consisteix en un acte d'omissió intencional o no intencional, una manca en l'acompliment de les necessitats vitals d'una persona gran, per part de la persona encarregada de la seva cura. Pel que fa a la negligència, alguns autors i autores diferencien entre dos tipus diferents: aquella de caire físic, d'una banda, i aquella de caire psicològic, de l'altra. La negligència física té lloc quan la persona que en té cura no proporciona els serveis i productes necessaris per al funcionament físic òptim de la persona gran. Un exemple seria el fet de no proporcionar menjar o aigua, bastons o qualsevol altre dispositiu d'ajuda necessari, o bé no facilitar-li assistència sanitària,





higiene personal, administració de fàrmacs, etc. La negligència psicològica o emocional, en canvi, es dona quan la persona cuidadora no ofereix el suport o l'estimulació social i emocional adequada i necessària per a la persona gran. Un exemple seria ignorar les seves peticions, o bé no oferir-li les notícies i informacions que puguin interessar-li (Ahmad i Lachs, 2002; Barbero, et al. 2005; Comitè Econòmic i Social Europeu, 2008; Iborra, 2008; NICE, 2009; OMS, 2002; OMS/INPEA, 2002; Pérez, 2003).

Els diferents tipus de maltractaments exposats poden tenir lloc tant en l'àmbit domiciliari com en l'àmbit institucional.

Altres tipus de maltractament:

A banda dels maltractaments citats anteriorment, existeixen altres situacions lligades al maltractament psicològic i físic que també constitueixen formes de maltractament.

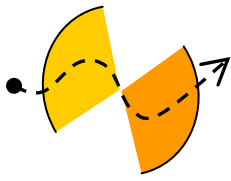
Obstinació diagnòstica i/o terapèutica

L'aferrissament o *obstinació diagnòstica* consisteix en la realització de proves diagnòstiques per augmentar el coneixement sobre la patologia o la situació clínica d'una persona, sense preveure necessàriament que aquestes puguin revertir en un benefici posterior per a la persona. L'aferrissament o *obstinació terapèutica*, en canvi, consisteix en l'ús de mitjans desproporcionats per tal de perllongar artificialment la vida biològica d'una persona amb una malaltia irreversible o terminal (Barbero et al., 2005). Dins l'àmbit de les institucions, diferents situacions relacionades amb un ús abusiu de les persones grans per experimentar sense el seu consentiment o en contra de la seva voluntat (Comitè Econòmic i Social Europeu, 2008), així com una administració inadequada o abusiva de fàrmacs que pugui sedar o provocar danys (ONU, 2002), també constitueixen formes de maltractament.

Vulneració de drets

La violació o vulneració dels drets bàsics sovint està relacionada amb el maltractament de tipus psicològic i consisteix en privar la persona gran dels drets bàsics que legalment li corresponen. Alguns exemples són el fet d'ignorar els drets de les persones grans i la seva capacitat per a prendre decisions, negar-li la seva intimitat, la seva autonomia a l'hora de prendre decisions sobre la cura de la seva salut i altres qüestions personals, ingressar-la a la força en una residència, negar-li el dret de la llibertat d'opció religiosa, etc. (Pérez, 2003).





3.3 Àmbits en què poden tenir lloc els maltractaments

El conjunt de situacions de maltractament pot tenir lloc en diferents escenaris, els quals s'exposen a continuació en forma d'àmbits:

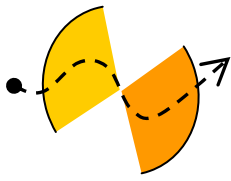
Àmbit domiciliari

Es tracta d'aquelles situacions de maltractament que tenen lloc en el domicili de la persona gran. Les persones que exerceixen els maltractaments acostumen a ser persones que viuen en el mateix domicili que la persona gran, o que bé hi tenen una relació familiar o de confiança, tractant-se així de persones de la família o de l'entorn proper (EIMA et al., 2007). Aquest tipus de maltractaments acostuma a donar-se amb més freqüència quan la persona gran requereix de la cura i l'atenció d'una segona persona, atès que es troba en situació de més vulnerabilitat i, per tant, es veu més exposada a aquest tipus de situacions (Comitè Econòmic i Social Europeu, 2008; EIMA et al., 2007). Sovint, la persona que té cura i presta atenció a la persona gran és alguna persona membre de la mateixa família. En aquests casos, les situacions de maltractament poden estar emmarcades dins de relacions socials descompostes entre la persona gran i la seva família, és a dir, en una manca d'harmonia familiar (ONU, 2002). D'altra banda, cal tenir en compte possibles situacions de violència masclista, dins l'àmbit de la parella o la família, vers les dones grans. En aquest sentit, és possible que els maltractaments cap a la dona gran siguin una continuació d'una relació abusiva, iniciada fa temps i que s'hagi mantingut fins a la seva vellesa; també pot tractar-se d'una relació iniciada durant la seva vellesa i que mostra indicis de violència masclista; o bé pot respondre també a una relació antiga que ara comença a desencadenar situacions de maltractament i violència masclista cap a la dona gran (Zink, et al. 2006; Straka i Montminy, 2006; Women's Aid, 2007 citat a NICE, 2009).

Àmbit institucional

El maltractament institucional és aquell que té lloc en el marc de les institucions (Comitè Econòmic i Social Europeu, 2008). Es tracta de situacions de maltractament que poden provenir tant d'una actuació exercida per part d'algun/a professional, d'altres persones institucionalitzades o bé de les persones familiars. D'altra banda, l'entorn, les pràctiques institucionals, així com les normes dels centres d'institucionalització poden ser per si mateixes abusives i tenir un efecte perjudicial sobre les persones que en són usuàries (Andrés et al., 2009). En aquest sentit, el *National Center on Elder Abuse* defineix el maltractament institucional com "qualsevol acció o omissió relativa a una persona resident en una institució, que generi un perjudici a aquesta persona o la privi



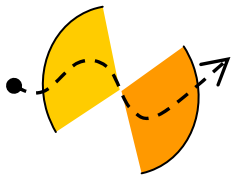


injustament de la seva independència” (NCEA, 1998 citat a EIMA et al., 2007). El terme *institució*, en aquest context, remet a una gran varietat d’establiments que ofereixen serveis sanitaris, socio-sanitaris i socials (EIMA et al., 2007).

Àmbit estructural o social

El maltractament en l’àmbit estructural o social fa referència a aquelles situacions procedents de les diferents administracions públiques i estructures socials que, pel seu funcionament o el seu tracte, condueixen a una distribució desigual dels recursos, tot generant una situació de discriminació i marginació vers les persones grans (EIMA et al., 2007; ONU, 2002). En aquest sentit, les barreres arquitectòniques, les pensions baixes, la manca de polítiques socials adequades a les persones grans, les barreres administratives per accedir a certs recursos, l’assetjament immobiliari, etc., constituïrien exemples d’aquest tipus de situacions. (EIMA et al., 2007; Morlán, 2009).





4. Magnitud i conseqüències

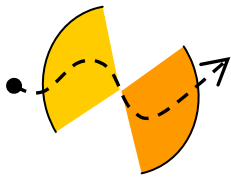
En aquest apartat es fa un petit recorregut per la literatura elaborada sobre la prevalença i la magnitud del fenomen, les diferents situacions que poden afavorir el risc de maltractaments i el conjunt de símptomes i conseqüències derivades d'aquestes situacions.

4.1 Prevalença

La prevalença dels maltractaments vers les persones grans remet a dades poc significatives atès el buit actual en l'estudi d'aquest tipus de situacions. Amb tot, l'*Informe Mundial sobre la Violència i la Salut* dut a terme per l'OMS (2002) situa les taxes de maltractament vers la gent gran en l'àmbit domèstic entre un 4% i un 6% en la població gran. D'altra banda, una revisió duta a terme per altres autors i autores situa la prevalença de les denúncies de situacions de maltractaments vers les persones grans entre el 3% i el 27,5% (Cooper, Selwood i Livingston, 2008). Seguint aquesta tendència, un altre informe elaborat per l'OMS (2008) situa la prevalença d'aquest tipus de situacions entre l'1% i el 35% (Pillemer & Finkelhor, 1988; Ruiz Sanmartín et al., 2001; Yan & Tang, 2001 citats a OMS, 2008). Alhora, l'informe posa de manifest que aquestes dades poden representar tan sols la punta de l'iceberg, atès que es considera que el 80% de les situacions de maltractament no són denunciades (Ibid). En relació a les situacions de maltractament entre les persones que requereixen d'una cura i atenció al domicili, la prevalença se situa entre el 5% i el 25% (Görge, 2005a citat a Comitè Econòmic i Social Europeu, 2008).

Pel que fa a les situacions de maltractament en l'àmbit institucional, existeixen poques dades sobre l'índex de prevalença. Amb tot, una enquesta realitzada a persones professionals de diferents residències als Estats Units posa de manifest que el 36% dels i les professionals auxiliars i d'infermeria declarava haver observat, pel cap baix, un incident de maltractament físic per part d'altres professionals durant el darrer any; un 10% de les persones professionals reconeixia haver comès personalment un acte de maltractament físic, com a mínim; un 81% de la mostra va observar, pel cap baix, un incident d'abús psicològic a persones residents; i un 40% va reconèixer haver comès personalment algun maltractament d'aquest tipus (Pillemer, 1990 citat a OMS, 2002). En aquest sentit, una altra recerca duta a terme a Alemanya sobre les negligències i



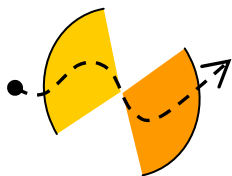


maltractaments cap a les persones grans en centres residencials, conclou que el 70% de les persones professionals entrevistades reconeixia haver comès algun acte violent o problemàtic, no haver intervingut en situacions en què era necessari, o bé haver presenciats aquest tipus de comportaments en altres persones professionals assistencials (Görge, 2005b citat a Comitè Econòmic i Social Europeu, 2008).

En relació a les persones que exerceixen el maltractament, en bona part dels casos es tracta d'algun membre de la família (17%), seguits d'algun/a professional dels serveis socials (10,6%), i d'amics/es o bé veïns/es (8%) (NCEA, 2004). Pel que fa al maltractament en l'àmbit domèstic, entre les persones de la família, els fills i filles acostumen a ser les persones responsables dels maltractaments en major freqüència (37%), davant del/de la cònjuge o parella (13%) i altres persones membres de la família (11%), (NCEA citat a ONU, 2002).

A nivell de l'Estat espanyol, una recerca duta a terme des dels Serveis Sanitaris d'Atenció Primària de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, amb una mostra de 219 persones de més de 65 anys, situa en un 11,9% les situacions de maltractament identificades. Entre els 26 casos detectats, 9 persones presentaven més d'un tipus de maltractament (Ruiz et al., 2001). Una altra recerca duta a terme a partir dels serveis d'atenció domiciliaria municipals de diferents ajuntaments d'arreu de l'Estat amb persones grans que mostraven problemes de salut i dependència (Bazo, 2003), conclou que les situacions de maltractament detectades afecten al 4,7% de la població total atesa en aquest serveis, tot remarcant que els casos detectats fan referència a una petita part del problema real. Els resultats d'aquest estudi mostren que en el 70% dels casos es tractava de maltractament per negligència de caire físic, el 47% negligència de caire psicològic, el 8% de violència física, el 29% de violència psicològica, i el 18% d'abús material. Pel que fa a les diferències de gènere, el 75% de les persones que patien maltractaments eren dones, davant d'un 23% d'homes. També s'establien diferències en relació al tipus de maltractament rebut segons el gènere. Així, la negligència física acostumava a ser més freqüent vers els homes (un 78% dels casos, davant d'un 68% en les dones), mentre que la resta de maltractaments es donaven amb més freqüència sobre les dones. En aquest sentit, les dones patien el doble de situacions de maltractament físic que els homes (9% en dones, davant d'un 4% en homes); tres vegades més les situacions de maltractament psicològic (33% dels casos, davant d'un 13% en homes); i sis vegades més les situacions de maltractament econòmic o material (23% dels casos, davant d'un 4% en homes). D'aquesta manera, l'autora de la recerca conclou que el fet de ser dona pot ser un factor de risc més influent que els problemes de mobilitat o dependència que pugui presentar la persona gran, davant les situacions de maltractament (Bazo, 2003). En aquest sentit, la 3a Macroenquesta sobre la violència vers les dones realitzada a l'Estat espanyol





(2006) posa de manifest que el 22,7% de les dones en situació de violència masclista tenen 65 anys o més.

4.2 Factors de risc

En relació als factors de risc de patir maltractaments, existeixen diferents elements relacionats directament amb els tres àmbits definits anteriorment: l'àmbit domèstic o domiciliari –associats a la persona gran maltractada, a la persona que exerceix els maltractaments, i a la relació que s'estableix entre ambdós–; l'àmbit institucional; o bé el context social i cultural en què s'emmarquen aquestes situacions.

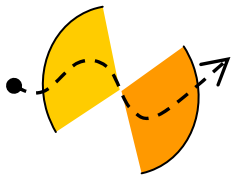
Factors de risc de maltractaments en l'àmbit domèstic

En primer lloc, un dels factors que pot augmentar el risc de patir maltractaments entre les persones grans és el gènere de la persona, essent més freqüents els maltractaments vers les dones grans que no pas vers els homes (Cooney i Mortimer, 1995; González et al., 2005; Wolf, 1997 citats a Iborra, 2008; Barbero et al., 2005; Bazo, 2003; NCEA, 2004; OMS, 2002; ONU, 2002). Aquest fet pot ser explicat per diverses raons. En primer lloc, les dones tenen una major esperança de vida, essent proporcionalment més nombroses en aquesta franja d'edat que no pas els homes. En segon lloc, és més probable que una dona informi de la situació que està vivint que no pas un home, atesa la vergonya que això li pot suposar a l'home o bé la por a que no se'l creguin. D'altra banda, també cap la possibilitat que el maltractament vers la dona gran sigui una continuïtat de situacions de violència de gènere i masclista que s'iniciaren abans de la vellesa (IMSERO, 2007; NICE, 2009).

En segon lloc, les situacions de dependència són un altre factor rellevant a tenir en compte, atès que aquelles persones que requereixen de la cura i l'atenció per part d'altri es troben en situació de més vulnerabilitat o exposició davant dels maltractaments (Comitè Econòmic i Social Europeu, 2008; Barbero et al., 2005; Bazo, 2003; EIMA et al., 2007; Iborra, 2008; ONU, 2002). És així com l'augment de dependència de la persona gran, en el seu procés d'envelliment, pot generar situacions d'estrès i frustració que repercuteixen en les relacions familiars, especialment quan la persona encarregada de l'atenció i la cura és un/a membre de la família, tot augmentant-ne la tensió i empitjorant la qualitat d'aquestes relacions (Ahmad i Lachs, 2002; Iborra, 2008; OMS, 2002).

D'altra banda, les situacions d'aïllament social també esdevenen un factor de vulnerabilitat i de risc davant del maltractament vers la gent gran, especialment si la persona gran conviu amb la persona que exerceix els maltractaments. En aquest sentit,





resulta difícil discernir si la situació d'aïllament és un factor més o bé una conseqüència de les situacions de maltractament (Ahmad i Lachs, 2002; Barbero et al., 2005; EIMA et al., 2007; Iborra, 2008; OMS, 2002).

La dependència de la persona cuidadora en qüestions d'habitatge i sosteniment econòmic respecte de la persona gran pot esdevenir una font de conflicte, així com un risc de maltractament (Barbero et al., 2005; EIMA et al., 2007; Iborra, 2008; OMS, 2002; ONU, 2002).

Per últim, altres estudis situen l'edat de la persona gran (més de 75 anys), problemàtiques associades al consum de substàncies o a la salut mental de la persona cuidadora, antecedents de violència en l'àmbit familiar o bé la manca d'informació i recursos sobre l'atenció i la cura que requereix una persona gran per part de la persona cuidadora, entre altres factors que poden augmentar el risc de maltractaments (Ahmad i Lachs, 2002; Barbero et al., 2005; EIMA et al., 2007; Iborra, 2008; PAHO, 2005).

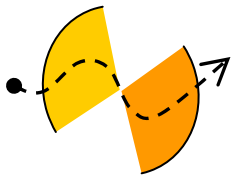
Factors de risc de maltractament en l'àmbit institucional

En dispositius com hospitals o centres residencials per a persones grans, les situacions de maltractament poden estar relacionades amb diferents factors. En primer lloc, existeixen situacions associades a la prestació d'atenció dels dispositius institucionals, com ara la resistència als canvis en la medicina geriàtrica, el deteriorament de l'atenció individual, una alimentació inadequada i les deficiències en l'atenció i les cures d'infermeria. En segon lloc, també existeixen factors relacionats amb les persones professionals, com per exemple l'estrès laboral i l'esgotament, unes condicions de treball precàries, la manca de formació i capacitació, i problemes relacionats amb la salut mental de la persona.

D'altra banda, les dificultats en la relació entre les persones professionals i les persones residents, com ara la manca de comunicació, actituds agressives per part de les persones residents i possibles diferències culturals, també poden afavorir les situacions de maltractament.

En quart lloc, el conjunt de pràctiques i situacions relatives a la institució, com ara la manca de privacitat de les persones residents, el deteriorament de l'establiment, l'ús de mitjans de contenció o immobilització de les persones residents, la manca d'estimulació sensorial adequada i la propensió als accidents dins la mateixa institució, poden influir en el maltractament institucional. Determinades polítiques o pràctiques, com per exemple aquelles que prioritzen el benefici i els interessos de la pròpia institució sense tenir en compte les necessitats de les persones usuàries, les traves administratives o la indiferència vers les persones grans, la manca de personal o bé la rotació freqüent del conjunt de professionals, una gestió fraudulenta dels béns o els diners de les persones





residents i l'absència d'un consell de persones residents i d'un consell de persones familiars de les persones residents, poden tenir especial rellevància en aquest tipus de situacions (Barbero et al., 2005; EIMA et al., 2007; OMS, 2002). Per últim, la falta de controls i d'inspecció, així com la tendència a l'obstinació diagnòstica i/o terapèutica, són situacions que també poden afavorir o constituir per elles mateixes situacions de maltractament institucional (Barbero et al., 2005).

Factors de risc de maltractament en l'àmbit estructural o social

Els factors relacionats amb el maltractament en l'àmbit estructural o social tenen a veure amb aquelles concepcions que afavoreixen una visió estereotipada i deshumanitzada, tant de la vellesa com de les persones grans, i que contribueixen al desenvolupament d'accions i actituds discriminatòries per raons d'edat (Barbero et al., 2005; EIMA et al., 2007). En aquest sentit, la manca de recursos, les relacions intergeneracionals deficientes i l'incompliment de la legislació i normatives existents també poden afavorir les situacions de maltractament (Barbero et al., 2005).

4.3 Síntomes i indicadors de maltractaments

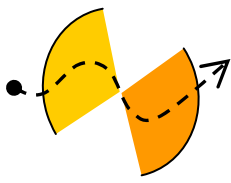
Existeixen un conjunt d'indicadors associats a la persona gran que poden facilitar l'alerta o sospita davant de possibles situacions de maltractaments. Aquests indicadors tenen a veure amb els símptomes o bé les conseqüències de les mateixes situacions de maltractament vers la persona gran, i estan relacionats amb els diferents tipus de maltractament:

Indicadors de maltractament o violència física

Segons l'OMS (2002) i Iborra (2008):

- Queixes d'agressions físiques.
- Caigudes i lesions no explicades.
- Cremades i hematomes en llocs estranys o amb un mecanisme de lesions poc clar.
- Talls, marques als dits o altres indicis d'ús d'estratègies de contenció i immobilització.
- Demanda excessiva de receptes mèdiques, o bé manca de seguiment dels tractaments mèdics i farmacològics.
- Signes de desnutrició o deshidratació aliens a la malaltia de la persona gran.
- Signes d'atenció inadequada o de manca d'higiene de la persona.
- Cerca d'atenció sanitària en diferents professionals o en diversos centres d'atenció sanitària.





Indicadors de maltractament o violència psicològica

Segons l'OMS (2002) i Iborra (2008):

- Canvis en els hàbits alimentaris o dificultats per conciliar el son.
- Actitud temerosa, signes de confusió o resignació.
- Passivitat, retraïment o signes de depressió.
- Signes d'indefensió, desesperança o ansietat.
- Afirmacions contradictòries o ambivalències no atribuïbles a estats de confusió mental.
- Renúncies o dificultats per parlar obertament.
- Evitació del contacte físic de la persona gran amb la persona cuidadora o la persona que l'acompanya; evitació de contacta visual o bé de comunicació verbal.
- La persona gran és deixada de banda per la resta de persones de l'entorn.

Indicadors de maltractament o violència sexual

Segons l'OMS (2002) i Iborra (2008):

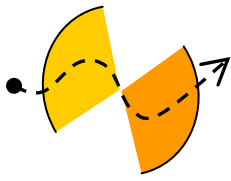
- Queixes d'agressions sexuals.
- Conducta sexual que no coincideix amb les relacions habituals i la personalitat anterior de la persona gran.
- Canvis no explicables en la conducta, com a ara l'agressivitat, el retraïment o l'autòlisi.
- Queixes freqüents de dolors abdominals, hemorràgies vaginals o anals inexplicades.
- Infeccions genitals de repetició o hematomes al voltant de les zones genitals.
- Infeccions de transmissió sexual.
- Roba interior esquinçada, tacada o ensagnada.

Indicadors de maltractament o violència econòmica

Segons l'OMS (2002) i Iborra (2008):

- Retirades de diners irregulars o atípiques de la persona gran.
- Retirades de diners incompatibles amb els mitjans de la persona gran.
- Canvis en el testament o els títols de propietat que afavoreixen nous amics/igues o membres de la família.
- Manca de béns i propietats.
- Deteriorament del nivell de vida de la persona gran.
- Pèrdua sobtada de joies o altres efectes personals.
- Moviments sospitosos en el compte o la targeta de crèdit de la persona gran.
- Manca de comoditats, malgrat que la persona gran disposa de recursos per a permetre-se-les.
- Problemes de salut física o mental sense tractament.





- Manca d'adequació del nivell d'atenció que rep la persona gran en relació als seus ingressos o mitjans econòmics.

Indicadors de maltractament per negligència

Segons Iborra (2008):

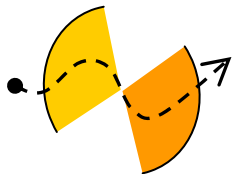
- La persona gran manifesta queixes d'abandonament o de manca d'atenció per part de la persona encarregada de la cura.
- Signes de malnutrició i/o deshidratació.
- Manca d'higiene corporal, vestimenta inadequada.
- Medicació excessiva o insuficient.
- Hipotèrmia o hipertèrmia.
- Úlcères de decúbit o per pressió.
- Agudització de malalties prèvies.
- Erupcions a la pell no tractades.

Indicadors associats a la persona cuidadora

Segons l'OMS (2002):

- La persona cuidadora sembla cansada o estressada.
- La persona cuidadora sembla molt preocupada per la persona gran, o bé li resulta indiferent.
- La persona cuidadora culpa la persona gran de determinats actes, com ara la incontinència.
- La persona gran mostra una conducta agressiva.
- La persona cuidadora tracta la persona gran com si es tractés d'un infant, o bé de forma inhumana.
- La persona cuidadora té antecedents d'abús de substàncies psicoactives o bé d'haver exercit violència altres vegades.
- La persona cuidadora es nega a realitzar una entrevista individual a soles amb la persona gran.
- La persona cuidadora mostra una actitud defensiva quan se la interpel·la, mostrant una actitud hostil o esquivant la pregunta.
- La persona cuidadora ha estat atesa per la persona gran durant un període llarg de temps.





5. Model d'intervenció

El model d'intervenció plantejat pel present protocol es basa en tres nivells diferenciats i en dos àmbits específics.

5.1 Nivells d'intervenció

Per tal d'abordar de forma coordinada les situacions de maltractament vers les persones grans cal tenir en compte tres nivells d'intervenció diferenciats.

Prevenició

Entenem per prevenició el conjunt d'accions encaminades a evitar o reduir la incidència del fenomen dels maltractaments vers les persones grans mitjançant la reducció dels factors de risc. Les actuacions preventives han de considerar tant els casos en els quals encara no s'han manifestat les situacions de maltractament –inclosa la negligència– per tal d'actuar a l'avançada, com els casos en els quals ja s'han donat aquest tipus de situacions per evitar-ne la cronicitat.

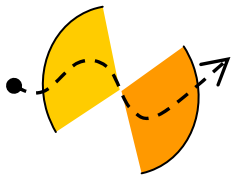
Detecció

Entenem per detecció la posada en funcionament de diferents instruments teòrics i tècnics que permetin identificar i fer visible el problema dels maltractaments vers les persones grans, tant si apareix de manera aïllada com si es tracta d'una situació crònica. La detecció permet conèixer les situacions en les quals s'ha d'intervenir per tal d'evitar-ne el desenvolupament i la cronicitat.

Atenció i recuperació

Entenem per atenció i recuperació el conjunt d'accions destinades a una persona per tal que superi tant les situacions de maltractament com les seves conseqüències en els contextos personals, familiars i socials. S'ha de garantir la seguretat de la persona i proporcionar informació detallada sobre els recursos i els procediments que faciliten la resolució de la situació. Els equips professionals han de facilitar una atenció de qualitat





que situï les persones grans en el centre de l'atenció, per tal de potenciar les seves habilitats personals, tot evitant la victimització secundària.

5.2 Àmbits d'intervenció

A l'hora d'intervenir davant de situacions de maltractament vers persones grans, caldrà tenir en compte quin és l'àmbit en què es produeixen aquestes situacions. En aquest sentit, el present protocol presenta dos itineraris d'intervenció diferents en funció de si les situacions de maltractament es produeixen en l'àmbit domiciliari o bé en l'àmbit institucional.

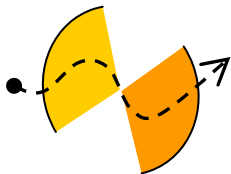
Àmbit domiciliari

En l'àmbit domiciliari s'aborden totes aquelles situacions de maltractament que es produeixen en l'espai domiciliari, així com les situacions de maltractament derivades dels vincles socials i familiars de la persona gran. En aquest sentit, els maltractaments poden ser exercits tant per persones membres de la família, com per persones amigues o de l'entorn proper, o bé persones cuidadores encarregades de la cura i l'atenció de la persona gran.

Àmbit institucional

En l'àmbit institucional s'aborden totes aquelles situacions de maltractament que es produeixen en l'espai de les institucions, ja siguin casals, centres residencials o sociosanitaris, públics o privats. D'aquesta manera, els maltractaments poden ser exercits tant per persones professionals de les institucions, com per persones membres de la família, persones amigues, o bé altres persones residents a la mateixa institució.





5.3 Intervenció en l'àmbit domiciliari: Pautes bàsiques d'intervenció

Prevenició

Actuacions

Les actuacions preventives impliquen a bona part de les institucions i administracions públiques.

- **Sensibilització** dirigida a les persones professionals, a la gent gran, a les seves famílies, i a la societat en general, per part de totes les institucions i administracions públiques implicades.
- Les actuacions de sensibilització han d'anar encaminades a visibilitzar el fenomen dels maltractaments vers les persones grans, d'una banda, i a modificar aquelles actituds i accions edatistes i masclistes, de l'altra, tot potenciant els drets de les persones grans per tal d'eradicar tant els maltractaments vers les persones grans com la violència masclista vers les dones grans.
- **Formació al col·lectiu d'agents implicats** –professionals dels recursos sanitaris, socials, de seguretat i judicials– sobre l'abordatge dels maltractaments vers la gent gran i la violència masclista vers les dones grans.

Les activitats formatives dirigides al conjunt de professionals implicats/ades tenen per objectiu oferir més coneixements sobre el fenomen així com sobre les estratègies d'intervenció.

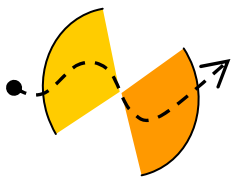
- **Formació a les persones cuidadores** –tant professionals o formals com no professionals o informals– sobre els drets de les persones grans i sobre estratègies de bones pràctiques en les tasques de cura.

Les activitats formatives dirigides al conjunt de persones cuidadores tenen per objectiu oferir més coneixements sobre els drets de les persones grans així com sobre les estratègies per gestionar i millorar les tasques de cura i atenció en el domicili.

- Intervenció sobre les situacions de dependència i aïllament social per tal de minimitzar-les.

Les intervencions sobre les situacions de risc de patir maltractaments en l'àmbit domiciliari (vegeu l'apartat 5.2) han d'anar dirigides a la promoció de l'autonomia i a la minimització de les situacions de dependència de les persones grans, així com a la prevenció de situacions d'aïllament social.





- **Difusió del telèfon 112 (Emergències), i de les línies 900 300 500 (Departament d'Acció Social i Ciutadania) i 900 900 120 (Atenció a les dones en situació de violència masclista) a totes les persones grans i les seves famílies** per facilitar la denúncia de possibles situacions de maltractament vers la gent gran.



La difusió de les diferents línies telefòniques ha de garantir que totes les persones grans i les seves famílies coneguin els recursos telefònics per comunicar les possibles situacions de maltractament vers les persones grans.

Mesures legals preventives

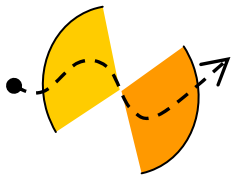
Existeixen una sèrie de recursos legals que actuen com a mecanismes de protecció davant de situacions de maltractaments vers les persones grans. Aquests recursos es poden utilitzar amb finalitats preventives, i són els següents:

- **Poder preventiu.** Es tracta d'un document de protecció en el qual la persona deixa constància per escrit de com s'hauran de gestionar els seus béns en cas que una malaltia li impedeixi prendre decisions sobre ella mateixa.
- **L'autotutela** permet a una persona decidir qui vol que tingui cura d'ella en cas que sigui necessari i qui no vol que en tingui cura sota cap circumstància. En el document consta per escrit, davant de notari, la voluntat de la persona sobre qui haurà d'assumir la tutela en cas de ser declarada incapaç i com vol que es dugui a terme aquesta.

També existeixen recursos legals per ajudar les persones grans que es troben en situació de vulnerabilitat o desprotecció:

- **L'acolliment o servei de família d'acollida per a persones grans** és un servei social d'atenció especialitzada regulat per la Llei 22/2000, de 29 de desembre, d'acolliment de persones grans. Es tracta d'un pacte que vincula un matrimoni, una parella unida de manera estable o una família monoparental amb una altra persona, per raó d'edat o discapacitat, perquè convisquin en un mateix habitatge (el de la persona acollida o el de la persona acollidora) en condicions similars a les de l'entorn familiar. La persona o persones acollidores han de tenir cura de la persona o persones acollides.
- **Les situacions de convivència d'ajuda mútua** són un altre recurs legal, regulat per la Llei 19/1998, de 28 de desembre, sobre situacions convivencials d'ajuda mútua, que determina davant de notari la relació de convivència entre dues o més persones

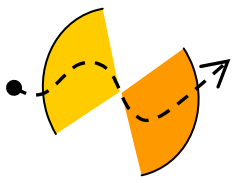




majors d'edat, que poden ser parents en línia col·lateral, o estar unides per vincles d'amistat i companyia, i que decideixen compartir, juntament amb l'habitatge, les despeses o el treball domèstic, o bé ambdues coses. En ambdós casos cal fer un contracte amb l'assessorament d'un/a advocat/a o un/a notari/ària, que complementi, reguli i ofereixi seguretat a la persona gran. Aquestes mesures pretenen evitar la institucionalització, oferint recursos alternatius.

- La **incapacitació** és una mesura legal que ofereix protecció especial quan una persona, per circumstàncies derivades del deteriorament de les seves facultats i/o de malalties o deficiències persistents, no pot autogovernar-se ni prendre decisions sobre la seva pròpia vida. La incapacitat sol estar provocada per algun tipus de demència i no per l'edat, i és el jutge qui en determina els límits, així com el règim de tutela o guarda de la persona en situació d'incapacitat. La situació d'incapacitat pot ser parcial –quan la persona no té capacitat per autogovernar-se en determinats actes– o total –quan la persona no té capacitat per autogovernar-se en cap dels actes–. Al declarar a una persona en situació d'incapacitació, el/la jutge/essa nomena una persona perquè n'exerceixi la tutela. La tutela se sol designar en casos d'incapacitació total. La persona tutora esdevé la seva representant, s'encarrega de l'administració dels seus béns i ha de defensar els seus drets tot garantint-ne el benestar psíquic, moral o espiritual. També ha de tenir present les preferències, desitjos i il·lusions de la persona en situació d'incapacitat i intentar incloure-les en les activitats quotidianes que es duguin a terme. La tutela varia en funció de l'extensió i els límits d'incapacitació que dicta la sentència judicial. Com a figures jurídiques de protecció a les persones en situació d'incapacitat també existeixen la curatela, el defensor judicial o l'administració patrimonial. La curatela és la figura més designada en casos d'incapacitació parcial, al restringir a una persona la lliure administració dels seus béns i de la seva capacitat de disposició. La funció d'aquesta figura és assistir i complementar la capacitat de la persona en situació d'incapacitat parcial en la realització d'aquells actes que, per sentència, no puguin dur a terme. Aquesta mesura es pot aplicar sempre que el grau d'incapacitat permeti a la persona governar-se per si mateixa. El/la defensor/a judicial és una institució tutelar de funció limitada i temporal. El/la jutge/essa nomena un/a defensor/a judicial mentre no es designa la persona que ha d'exercir la tutela o curatela, o mentre aquesta no exerceix les seves funcions. També representa i defensa els interessos de les persones en situació d'incapacitat quan es produeix un conflicte d'interessos entre aquestes i el/la tutor/a, el/la curador/a o l'administrador/a patrimonial. Per últim, l'administrador/a patrimonial és una figura que pot ser nomenada per administrar el patrimoni d'una persona en situació d'incapacitat, total o parcial, i sotmesa a tutela, quan aquesta funció no correspongui a la persona que exerceix la tutela. També es pot nomenar una





persona administradora patrimonial quan la persona en situació d'incapacitat rep determinats béns mitjançant donació, herència o llegat, si el/la donant o testador/a així ho disposa, tot nomenant la persona que ha d'administrar aquests béns.

Detecció

Actuacions

La detecció de possibles situacions de maltractament vers la gent gran pot donar-se a patir de situacions diverses:

1. **La mateixa persona gran** que expressa i comunica que es troba en situació de maltractament.
2. **Alguna persona de la família o de l'entorn proper de la persona gran** que expressa i comunica que aquesta es troba en situació de maltractament.
3. **Qualsevol professional que identifiqui algun dels indicadors de patir maltractaments** (vegeu l'apartat 5.3) o bé que sospiti que s'està produint una situació de maltractament vers una persona gran.

Davant de qualsevol d'aquestes situacions, cal adreçar-se a algun dels següents recursos:

⇒ Recursos de Seguretat:

- Telèfon 112
- Grup d'Atenció a la Víctima (GAV), (Mossos d'Esquadra – Policia de la Generalitat).
- Policia Local

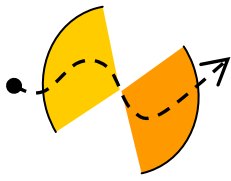
⇒ Recursos Socials:

- Serveis Socials d'Atenció Bàsica.
- Telèfon 900 300 500 (Departament d'Acció Social i Ciutadania).
- Línia 900 900 120 (Atenció a les dones grans en situació de violència masclista); en cas que es tracti d'una dona.

⇒ Recursos Sanitaris:

- Sistema d'Emergències Mèdiques (SEM). Telèfon 061.
- Dispositius de la xarxa d'Atenció Primària de salut.
- Dispositius de la xarxa d'Atenció Hospitalària.





En cada cas, els **recursos de seguretat, socials o sanitaris** han de realitzar una **exploració dels indicadors de maltractament o factors de risc** detectats. En aquest sentit, existeix un conjunt de pautes i preguntes que poden facilitar el diàleg amb la persona gran, les quals cal tenir en compte en aquest procés d'exploració:

Quadre 1. Principis orientadors per a una intervenció de qualitat amb la persona gran

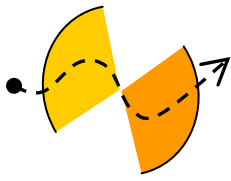
- Atendre la persona gran de forma individualitzada.
- Propiciar un ambient relaxat, sense presses, procurar que no es produeixin interrupcions, etc.
- Garantir la confidencialitat de la informació que se li està proporcionant.
- Adaptar el llenguatge al nivell sociocultural de la persona gran, de manera clara i comprensible.
- Transmetre confiança i facilitar l'expressió de sentiments.
- Establir una actitud empàtica i desplegar tècniques d'escolta activa.
- No jutjar les opinions, creences o pensaments de la persona gran.
- Preservar les relacions i els desitjos de la persona gran.
- Tenir en compte la situació global de la persona i les circumstàncies en què es troba.
- Oferir suport i ajut per poder explorar i entendre la possible situació de maltractaments en què es troba la persona.
- Potenciar la seva autoestima, fent èmfasi en la no culpabilització de la persona gran.
- Informar-la de manera clara i exhaustiva sobre les possibles intervencions a seguir i els recursos existents.

Quadre 2. Instruments per a la detecció

L'EASI (*Elder Abuse Suspicion Index*) és un instrument que permet obtenir un Índex de Sospita de Maltractaments vers a les Persones Grans. Consta de 5 preguntes dirigides a la persona gran, i una darrera pregunta dirigida a la persona professional que realitza l'entrevista:

- Alguna vegada alguna persona li ha facilitat ajuda per a alguna de les següents activitats: rentar-se, vestir-se, anar a comprar, anar al banc o menjar?
- En cas que la resposta sigui afirmativa: Habitualment existeixen problemes entre vostè i aquesta/es persona/es?
- Alguna persona li ha impedit d'obtenir menjar, roba, medicaments, ulleres, audiòfons o atenció mèdica, o li ha impedit estar amb gent amb qui volia estar?
- En cas que la resposta sigui afirmativa: Aquesta situació s'ha produït més d'una vegada?
- S'ha sentit molest/a perquè alguna persona l'ha tractat d'alguna manera que li ha fet sentir-se avergonyit/da o amenaçat/da?
- En cas que la resposta sigui afirmativa: Aquesta situació s'ha produït més d'una vegada?
- Alguna persona l'ha obligat/da a signar documents o a utilitzar els seus diners o les seves pertinences en contra de la seva voluntat?
- En cas que la resposta sigui afirmativa: Aquesta situació s'ha produït més d'una vegada?
- Alguna persona l'ha amenaçat o atemorit, tocant-la d'alguna manera que a vostè no li ha agradat o fent-li mal físicament?
- En cas que la resposta sigui afirmativa: Aquesta situació s'ha produït més d'una vegada?





- S'entendrà que hi ha sospita de maltractament en aquells casos en què s'obtingui una resposta afirmativa en qualsevol de les dues parts de les preguntes 2, 3, 4 i 5. En relació a la pregunta 1, s'entendrà que existeix una sospita de maltractaments si s'obté una resposta afirmativa a la segona part de la pregunta
- El maltractament vers les persones grans podria estar associat amb símptomes o indicadors com ara poc contacte visual, introversió, malnutrició, qüestions d'higiene, talls, blaus, roba inadequada o qüestions relacionades amb l'administració adequada de medicaments. Ha observat algun d'aquests signes durant els últims 12 mesos? Hi ha alguna altra persona, a banda del o la professional i la persona gran, durant l'entrevista?

En cas que la sospita de maltractament vers la persona grans sigui positiva, caldrà coordinar-se amb els **Serveis Socials d'Atenció Bàsica** per tal de realitzar una **valoració inicial** del cas i així confirmar o descartar la sospita de maltractaments. Alhora, si es confirma la situació de maltractaments cal determinar el risc potencial que corre la persona afectada.

Quadre 3. Valoració del cas i la situació de risc

- Cal plantejar la situació detectada amb la persona gran, de forma individualitzada, i realitzar la valoració de forma conjunta. Això és, explorar la seva percepció de la situació i dels possibles riscos associats, d'una banda, i explorar els indicis de maltractament i indicadors de sospita, de l'altra.
- La valoració del risc ha de contemplar la severitat i la gravetat dels maltractaments. És a dir, cal valorar si la persona gran es troba en una situació de perill immediat per a la seva vida i, per tant, si cal determinar una actuació d'urgència o bé establir un pla de seguretat. Les situacions que poden suposar un perill immediat per a la vida de la persona gran són aquelles que poden deixar seqüeles greus, irreversibles i permanents en la persona gran, produïdes per agressions directes o que deixin la persona gran en una situació de desemparament.
- La valoració pot ser realitzada en una sola sessió o de manera gradual, en funció de l'accessibilitat a la persona i del nivell de cooperació d'aquesta, així com del risc detectat.

Atenció i recuperació

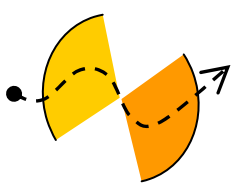
Actuacions

En cas que es detecti que la situació de maltractaments es correspon amb una situació de violència masclista caldrà activar el circuit per a l'abordatge de la violència masclista que hi hagi s'hagi desplegat en el territori i posar-se en contacte amb els recursos especialitzats:

⇒ Recursos especialitzats en l'atenció a dones:

- Serveis jurídics i psicològics de l'Institut Català de les Dones
- Servei d'Informació i Atenció a Dones (SIAD)
- Servei d'Orientació Jurídica (SOJ)
- Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte (OAVD)





- Centre d'Intervenció Especialitzada (CIE)
- Altres serveis (associacions, etc.)

En qualsevol dels casos en què es confirmi la situació de maltractaments, caldrà **posar-se en contacte amb les persones membres de la família** o persones de l'entorn proper de la persona gran, així com amb els equips professionals dels recursos socials i sanitaris corresponents per tal de **realitzar una valoració integral** i interdisciplinària.

⇒ Recursos Socials

- Serveis Socials d'Atenció Primària

⇒ Recursos Sanitaris

- Dispositius de la xarxa d'Atenció Primària de salut.
- Dispositius de la xarxa d'Atenció Hospitalària.

L'objectiu de la valoració integral és obtenir la màxima informació possible relativa a la persona gran, al seu entorn social, a la/les persona/es implicades en l'exercici dels maltractaments, així com les característiques de la mateixa situació de maltractaments. L'exploració d'aquest conjunt d'elements ha de permetre el disseny d'un pla d'intervenció adequat a la persona gran.

Quadre 4. Valoració integral

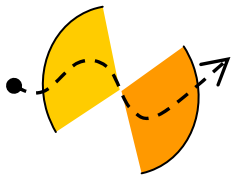
La valoració integral ha de tenir en compte en tot moment les següents actuacions:

- Informar la persona gran de les intervencions que es realitzaran i obtenir-ne el consentiment informat.
- Realitzar les intervencions de manera individualitzada, és a dir, en privat.
- Procurar que la persona gran maltractada se senti còmoda (vegeu el Quadre 1).

D'altra banda, la valoració integral ha de contemplar l'exploració dels següents factors, en cas que no s'hagi explorat prèviament:

- **Exploració física** de la persona gran, amb l'objectiu d'identificar possibles lesions físiques que requereixin d'atenció mèdica.
- **Exploració de l'estat cognitiu** de la persona gran. Això és, realitzar una valoració del seu nivell de comprensió de la situació i de competència o capacitat per a la presa de decisions. Cal donar resposta a preguntes tipus *"la persona gran maltractada reconeix la possibilitat de trobar-se en una situació de risc?"*, *"la persona gran maltractada té la competència necessària per sol·licitar ajuda en cas de necessitar-la, o bé per posar en marxa un pla de seguretat en situació de risc immediat?"*.





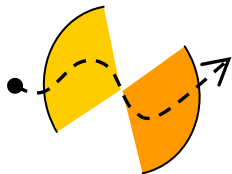
- **Exploració de l'estat emocional** de la persona gran i de la persona que exerceix els maltractaments, si s'hi té accés.
- **Exploració de la situació de maltractaments.** Això és, la intensitat i la freqüència dels maltractaments, com va començar aquesta situació, quines són les conseqüències per a la persona gran, quina és la dinàmica de la relació entre la persona gran i la persona que exerceix els maltractaments i els factors de risc.
- **Exploració de la situació social** de la persona gran. Cal tenir en compte si la persona gran disposa de recursos econòmics propis o si depèn econòmicament d'altres persones, si disposa d'una xarxa social i/o familiar de suport, etc.
- **Valoració de la situació de dependència** de la persona gran. Això és, valorar l'autonomia física, mental, intel·lectual o sensorial de la persona per a la realització de les activitats bàsiques de la vida diària.
- **Establiment de contacte amb la persona que exerceix els maltractaments**, si s'hi té accés. La informació que pugui proporcionar aquesta persona és de gran importància a l'hora de determinar la casuística de la situació de maltractaments i les possibles intervencions que es realitzaran.
- **Establiment de contacte amb la família de la persona gran o amb persones de suport**, si s'hi té accés. La informació que puguin proporcionar altres membres de la família o de l'entorn proper de la persona permetrà complementar l'exploració de la persona gran i sol·licitar la seva col·laboració en les possibles intervencions que es realitzaran.

D'altra banda, en cas que es confirmi la situació de maltractaments, cal **realitzar un comunicat al Jutjat de Guàrdia i a Fiscalia**.

Les actuacions orientades a l'atenció i a la recuperació de la persona gran vindran determinades pels riscos i perills de la situació de maltractaments. Les actuacions orientades a l'atenció i a la recuperació de la persona gran vindran determinades pels riscos i perills de la situació de maltractaments. És a dir, es diferencia l'actuació a realitzar en funció de si en cas detectat existeix un perill imminent per la integritat física de la persona gran maltractada, i per tant, es requereix una actuació urgent; o bé si la situació no suposa un risc imminent per a la integritat física de la persona gran maltractada. Per a aquest segon cas s'ha previst un circuit d'actuació anomenat "de no urgència".

El quadre que s'exposa a continuació mostra les principals actuacions a tenir en compte en les situacions de risc i perill immediat, en què es requereix d'una intervenció urgent.



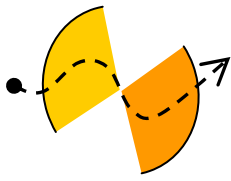


Quadre 5. Actuacions en cas d'urgència

- Si existeix una situació de perill imminent, les actuacions del conjunt de professionals han d'anar encaminades a acompanyar la persona gran en el procés de presa de consciència de la situació i del risc que corre, d'una banda, i procurar separar la persona gran de la persona que exerceix els maltractaments, de l'altra (vegeu el Quadre 1). Això és:
- Proporcionar assistència i atendre les lesions físiques i psicològiques.
- Informar, orientar i acompanyar la persona gran en el conjunt d'intervencions que es realitzaran. Cal respectar les seves decisions en tot moment.
- Sol·licitar a la Fiscalia mesures protectores per a la persona gran.
- Sol·licitar al Jutjat d'Instrucció mesures cautelars per a la persona que exerceix els maltractaments.
- Implicar la família i les persones de l'entorn de la persona gran que puguin donar-li suport.
- Promoure actuacions per separar la persona gran de la persona que exerceix els maltractaments, especialment si conviuen en el mateix domicili.

En cas que la persona accepti marxar del domicili	En cas que la persona no accepti marxar del domicili
<ul style="list-style-type: none">▪ Posar-se en contacte amb els recursos de l'Institut Català d'Aassistència i Serveis Socials (ICASS) i els recursos municipals per tal de tramitar l'ingrés a un dispositiu d'urgències de curta estada.▪ Valorar la possibilitat de trobar un domicili alternatiu (amb alguna persona familiar o alguna persona propera a la persona gran) per canviar de domicili.▪ Si no es disposa d'alternativa o la persona no es troba en condicions de prendre la decisió, cal valorar la possibilitat de tramitar l'ingrés en un recurs social, residencial o sociosanitari de mitjana/llarga estada per a la persona gran.▪ Elaborar un pla de seguiment amb l'equip de professionals dels diferents serveis implicats.	<ul style="list-style-type: none">▪ Oferir-li informació dels diferents serveis i recursos als que pot acudir.▪ Acompanyar-la en la presa de decisions, oferir-li suport, animar-la a què expressi els seus sentiments.▪ Elaborar un pla de seguretat.▪ Elaborar un pla de seguiment amb l'equip de professionals dels diferents serveis implicats.
<p>És necessària la coordinació entre els diferents equips professionals dels recursos socials, sanitaris, jurídics i de seguretat per realitzar una intervenció integral.</p>	

El quadre que s'exposa a continuació mostra les principals actuacions a tenir en compte en els casos en què no es detecta un risc o perill immediat i que, per tant, no requereix d'una intervenció urgent.



Quadre 6. Actuacions en cas de no urgència

- Si no existeix una situació de perill imminent, les actuacions del conjunt de professionals han d'anar encaminades a acompanyar la persona gran en el procés de presa de consciència de la situació en què es troba (vegeu el Quadre 1), d'una banda, i intervenir amb la persona que exerceix els maltractaments, de l'altra. De cara a l'atenció a la persona gran, cal tenir en compte les següents actuacions:
- Proporcionar assistència i atendre les lesions físiques i psicològiques.
- Si la persona es troba en situació de dependència per a la realització de les activitats bàsiques de la vida diària, cal considerar la tramitació de la sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència i del dret als serveis i prestacions vinculades.
- Informar, orientar i acompanyar la persona gran en el conjunt d'intervencions que es realitzaran. Cal respectar les seves decisions en tot moment.
- Oferir-li informació dels diferents serveis i recursos als que pot acudir.
- Acompanyar-la en la presa de decisions, oferir-li suport, animar-la a què expressi els seus sentiments.
- Implicar la família i les persones de l'entorn de la persona gran que puguin donar-li suport.
- Elaborar un pla de seguiment amb l'equip de professionals dels diferents serveis implicats.

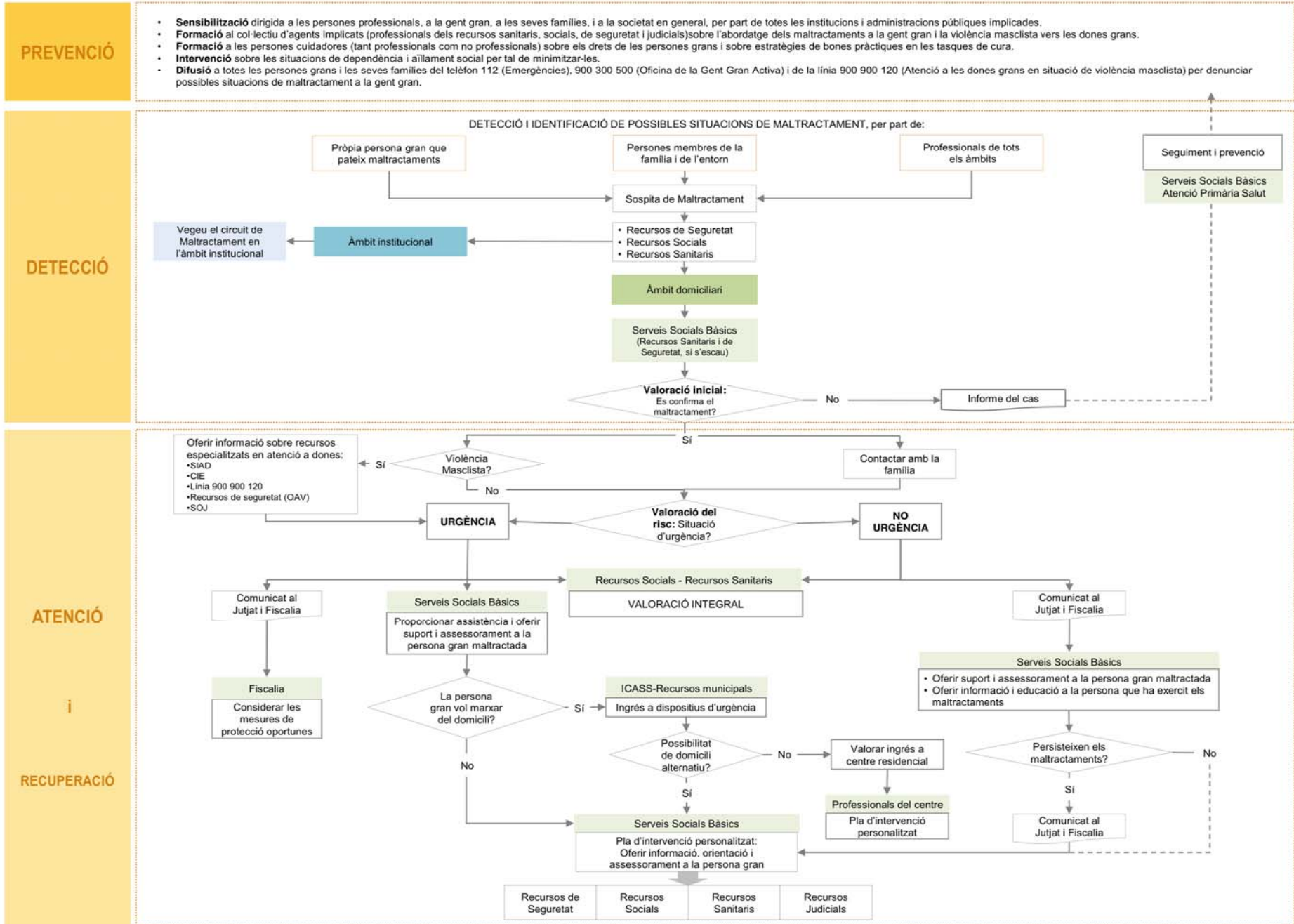
Intervenció amb la persona que exerceix els maltractaments (si s'hi té accés)

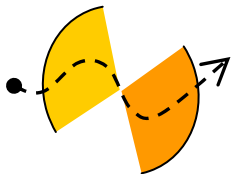
- Proporcionar-li informació i educació sobre les tasques de cura i atenció vers les persones grans.
- Evidenciar la seva responsabilitat en la cura de la persona gran.
- Oferir-li informació dels diferents serveis i recursos als que pot acudir.
- Si al cap d'un temps es valora que la intervenció amb la persona que exerceix els maltractaments no ha millorat la relació amb la persona gran i que persisteixen els maltractaments, cal realitzar un comunicat al Jutjat de Guàrdia i a Fiscalia.

És necessària la coordinació entre els diferents equips professionals dels recursos socials, sanitaris, jurídics i de seguretat per realitzar una intervenció integral.



Intervenció davant de maltractaments vers persones grans en àmbit domiciliari





5.4 Intervenció en l'àmbit institucional. Pautes bàsiques d'intervenció

Prevenició

Actuacions

Les actuacions preventives impliquen a bona part de les institucions i administracions públiques. Les principals actuacions que s'han de tenir en compte a l'hora de prevenir les situacions de maltractaments a les persones grans són les següents:

- **Sensibilització** dirigida a les persones professionals, a la gent gran, a les seves famílies, i a la societat en general, per part de totes les institucions i administracions públiques implicades.

Les actuacions de sensibilització han d'anar encaminades a visibilitzar el fenomen dels maltractaments vers les persones grans, d'una banda, i modificar aquelles actituds i accions "edatistes" i masclistes, de l'altra, tot fomentant els drets de les persones grans per tal d'eradicar tant els maltractaments vers les persones grans com la violència masclista vers les dones grans.

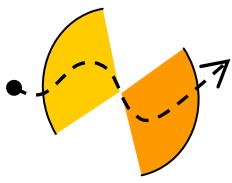
- **Formació al col·lectiu d'agents implicats** –professionals dels recursos sanitaris, socials, de seguretat i judicials– sobre l'abordatge dels maltractaments vers les persones grans i la violència masclista vers les dones grans.

Les activitats formatives dirigides al conjunt de professionals implicats/ades tenen per objectiu oferir més coneixements sobre el fenomen així com sobre les estratègies d'intervenció.

- **Formació a les persones cuidadores professionals** sobre els drets de les persones grans, sobre els principis de la bioètica (vegeu el Quadre 1) i sobre estratègies de bones pràctiques en les tasques de cura.

Les activitats formatives dirigides al conjunt de persones cuidadores professionals tenen per objectiu oferir més coneixements sobre els drets de les persones grans, així com sobre les estratègies per gestionar i millorar les tasques de cura i atenció en les institucions residencials o sociosanitàries.

- **Optimització dels estàndards de qualitat dels diferents serveis i institucions residencials**, de caire públic o privat, per assegurar una intervenció de qualitat.



Tota actuació que garanteixi una atenció i intervenció de qualitat en els espais residencials esdevé una bona estratègia per evitar les situacions de risc d'exercir maltractaments en l'àmbit institucional (vegeu l'apartat 5.2).

- **Garantia que tots els serveis d'atenció social i sanitària, les persones usuàries dels serveis, les persones residents als centres d'institucionalització i les seves famílies coneguin l'existència dels serveis d'inspecció.**

Les actuacions que garanteixen el coneixement dels serveis d'inspecció i del seu funcionament estan dirigides a facilitar una detecció i intervenció precoç en els casos de maltractament institucional vers les persones grans.

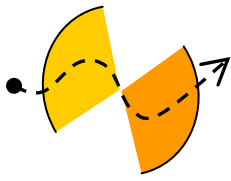
- **Difusió del telèfon 112 (Emergències), i de les línies 900 300 500 (Departament d'Acció Social i Ciutadania) i 900 900 120 (Atenció a les dones en situació de violència masclista) a totes les persones grans i les seves famílies per facilitar la denúncia de possibles situacions de maltractament vers la gent gran.**

La difusió de les diferents línies telefòniques ha de garantir que totes les persones grans i les seves famílies coneguin els serveis telefònics per comunicar les possibles situacions de maltractament vers les persones grans.



Quadre 7. Principis de la bioètica per a una intervenció de qualitat amb la persona gran

- **Principi de No Maleficència.** El principi de no maleficència obliga el col·lectiu de professionals a no fer mal a la persona gran ni a les persones de la seva família a nivell físic o emocional, i es tradueix en l'obligació de complir les indicacions i normatives vigents en la pràctica quotidiana, així com evitar de realitzar allò que està contraindicat.
- **Principi de Justícia.** El principi de justícia obliga a no discriminar ningú per raons socials i a distribuir els recursos i la seva accessibilitat de manera equitativa, promovent la igualtat d'oportunitats de les persones grans.
- **Principi d'Autonomia.** El principi d'autonomia obliga a promoure i respectar les decisions de les persones grans, a assumir el seu dret a tenir opinions pròpies, i a escollir i realitzar accions basades tant en els seus valors com en les seves creences personals
- **Principi de Beneficència.** El principi de beneficència obliga a actuar en favor de les persones grans i a promoure el seu benestar, procurant-los-hi el màxim benefici possible i limitant-ne els riscos. De cara al col·lectiu de professionals en l'àmbit social i sanitari, es tradueix en l'obligatorietat de respectar allò que cada persona gran entengui com a beneficiós per a ella mateixa, evitant les actituds paternalistes.



Mesures legals preventives

- **Testament vital o document de voluntats anticipades.** Es tracta d'un document adreçat a l'equip de professionals de la salut en el qual la persona autora dóna instruccions de com desitja ser tractada o intervinguda en cas que, en un futur, no pugui expressar la seva voluntat. En el document es designa una persona representant de la persona signant, la qual actuarà com a interlocutora vàlida entre aquesta i l'equip de professionals de la salut. El testament vital es formalitza davant de notari o mitjançant un document privat davant de tres testimonis.

Detecció

Actuacions

La detecció de possibles situacions de maltractament vers la gent gran pot donar-se a patir de situacions diverses:

1. **La mateixa persona gran** que expressa i comunica que es troba en situació de maltractament.
2. **Alguna persona de la família o de l'entorn proper de la persona gran** que expressa i comunica que aquesta es troba en situació de maltractament.
3. **Qualsevol professional que identifiqui algun dels indicadors de patir maltractaments** (vegeu l'apartat 5.3) o bé que sospiti que s'està produint una situació de maltractament vers una persona gran.

Davant de qualsevol d'aquestes situacions, cal adreçar-se a algun dels següents recursos:

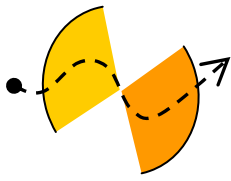
⇒ Recursos de Seguretat:

- Telèfon 112.
- Grup d'Atenció a la Víctima (GAV), (Mossos d'Esquadra – Policia de la Generalitat)
- Policia Local

⇒ Recursos Socials:

- Servei d'Inspecció i Registre.





- Serveis Socials d'Atenció Bàsica.
- Telèfon 900 300 500 (Departament d'Acció Social i Ciutadania).
- Línia 900 900 120 (Atenció a les dones grans en situació de violència masclista); en cas que es tracti d'una dona.



⇒ Recursos Sanitaris:

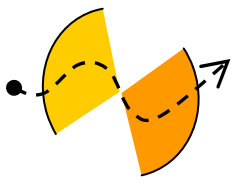
- Servei d'Avaluació i Inspecció d'Assistència Sanitària.
- Sistema d'Emergències Mèdiques (SEM). Telèfon 061.
- Dispositius de la xarxa d'Atenció Primària de salut.
- Dispositius de la xarxa d'Atenció Hospitalària.



Així, el conjunt de **recursos de seguretat, socials o sanitaris** ha de realitzar una **exploració dels indicadors de maltractament o factors de risc** detectats i comunicar-ho als serveis corresponents, en cas que no s'hi hagi contactat prèviament:

- ⇒ Servei d'Inspecció i Registre (Departament d'Acció Social i Ciutadania). Si la sospita de maltractaments té lloc en una institució que presta algun dels serveis d'atenció a la gent gran incorporat a la Cartera de Serveis Socials.
- ⇒ Òrgan gestor del servei on es produeix la possible situació de maltractaments, si s'escau.
- ⇒ Servei d'Avaluació i Inspecció d'Assistència Sanitària (Departament de Salut). Si la sospita de maltractaments té lloc en un dispositiu de la cartera de serveis sanitaris

Els **serveis d'inspecció** corresponents, mitjançant una visita d'inspecció al servei, han de realitzar una **valoració inicial** del cas, de la possible situació de maltractaments i del centre institucional per així confirmar o descartar la sospita de maltractaments. Alhora, i si es confirma la situació de maltractaments, cal determinar el risc potencial que corre la persona afectada.



Quadre 8. Valoració del cas i la situació de risc

- Cal plantejar la situació detectada a la persona gran, de forma individualitzada, i realitzar-ne la valoració de forma conjunta. Això és, explorar la seva percepció de la situació i dels possibles riscos associats, d'una banda, i explorar els indicis de maltractament i indicadors de sospita, de l'altra.
- Cal explorar les condicions i el funcionament del centre institucional, per tal de determinar si es tracta d'una situació de maltractaments exercida per un/a professional en concret o bé es tracta d'una situació associada a les característiques de l'establiment.
- La valoració del risc ha de contemplar la severitat i la gravetat dels maltractaments, és a dir, si la persona gran es troba en situació de perill immediat per a la seva vida i, per tant, si cal determinar una actuació d'urgència o establir un pla de seguretat. Les situacions que poden suposar un perill immediat per a la vida de la persona gran són aquelles que poden deixar seqüeles greus, irreversibles i permanents en la persona gran, produïdes per agressions directes o que deixin la persona gran en una situació de desemparament.

Atenció i recuperació

Actuacions

En cas que es detecti que la situació de maltractaments es correspon amb una situació de violència masclista caldrà activar el circuit per a l'abordatge de la violència masclista que hi hagi s'hagi desplegat en el territori i posar-se en contacte amb els recursos especialitzats:

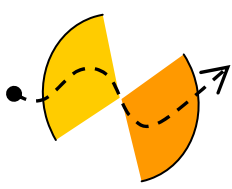
⇒ Recursos especialitzats en l'atenció a dones:

- Serveis jurídics i psicològics de l'Institut Català de les Dones.
- Servei d'Informació i Atenció a Dones (SIAD).
- Servei d'Orientació Jurídica (SOJ).
- Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte (OAVD).
- Centre d'intervenció especialitzada (CIE)
- Altres serveis (associacions, etc.)

En qualsevol dels casos en què es confirmi la situació de maltractaments, caldrà **posar-se en contacte amb les persones membres de la família**, persones de l'entorn proper de la persona gran, o bé amb la persona o entitat que n'exerceixi la tutela. D'altra banda, caldrà també coordinar-se amb els equips professionals dels recursos socials i sanitaris corresponents per tal de **realitzar una valoració integral** i interdisciplinària.

⇒ Recursos Socials:

- Equips professionals dels Serveis Socials d'Atenció Bàsica.
- Equips professionals dels Centres Residencials.



⇒ Recursos Sanitaris:

- Equips professionals dels dispositius de la xarxa d'Atenció Primària de salut.
- Equips professionals dels dispositius de la xarxa d'Atenció Hospitalària.
- Equips professionals dels Centres Sociosanitaris.

L'objectiu de la valoració integral és obtenir el màxim d'informació possible relativa a la persona gran, al seu entorn social, a la/les persona/es implicades en l'exercici dels maltractaments, així com a les característiques de la mateixa situació de maltractaments. L'exploració d'aquest conjunt d'elements ha de permetre el disseny d'un pla d'intervenció adequat a la persona gran.

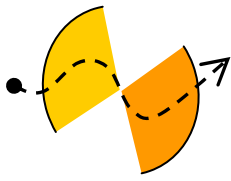
Quadre 9. Valoració integral

La valoració integral ha de tenir en compte en tot moment les següents actuacions en tot moment:

- Informar la persona gran de les intervencions que es realitzaran i obtenir-ne el consentiment informat.
- Realitzar les intervencions de manera individualitzada, és a dir, en privat.
- Procurar que la persona gran maltractada se senti còmoda.

D'altra banda, la valoració integral ha de contemplar l'exploració dels següents factors, en cas que no s'hagi explorat prèviament:

- **Exploració física** de la persona gran, amb l'objectiu d'identificar possibles lesions físiques que requereixin d'atenció mèdica.
- **Exploració de l'estat cognitiu** de la persona gran. Això és, realitzar una valoració del seu nivell de comprensió de la situació i de competència o capacitat per a la presa de decisions. Cal donar resposta a preguntes tipus "*la persona gran maltractada reconeix la possibilitat de trobar-se en una situació de risc?*", "*la persona gran maltractada té la competència necessària per sol·licitar ajuda en cas de necessitar-la, o bé per posar en marxa un pla de seguretat en situació de risc immediat?*".
- **Exploració de l'estat emocional** de la persona gran i de la persona que exerceix els maltractaments, si s'hi té accés.
- **Exploració de la situació de maltractaments.** Això és, la intensitat i la freqüència dels maltractaments, com va començar aquesta situació, quines són les conseqüències per a la persona gran, quina és la dinàmica de la relació entre la persona gran i la persona que exerceix els maltractaments i els factors de risc.
- **Exploració de la situació social** de la persona gran. Cal tenir en compte si la persona gran disposa de recursos econòmics propis o si depèn econòmicament d'altres persones, si disposa d'una xarxa social i/o familiar de suport, etc.
- **Establiment de contacte amb la persona que exerceix els maltractaments.** La informació que pugui proporcionar aquesta persona és de gran importància a l'hora de determinar la casuística de la situació de maltractaments i les possibles intervencions que es realitzaran.
- **Establiment de contacte amb la família de la persona gran o amb persones de suport,** si s'hi té accés. La informació que puguin proporcionar altres membres de la família o de l'entorn proper de la persona permetrà complementar l'exploració de la persona gran i sol·licitar la seva col·laboració en les possibles intervencions que es realitzaran.



Les actuacions orientades a l'atenció i a la recuperació de la persona gran vindran determinades pels riscos i perills de la situació de maltractaments. És a dir, es diferencia l'actuació a realitzar en funció de si en cas detectat existeix un perill imminent per la integritat física de la persona gran maltractada, i per tant, es requereix una actuació urgent; o bé si la situació no suposa un risc imminent per a la integritat física de la persona gran maltractada. Per a aquest segon cas s'ha previst un circuit d'actuació anomenat "de no urgència".

El quadre que s'exposa a continuació mostra les principals actuacions a tenir en compte en les situacions de risc i perill immediat, en què es requereix d'una intervenció urgent.

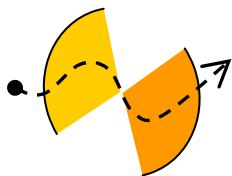
Quadre 10. Actuacions en cas d'urgència

Si existeix una situació de perill imminent, les actuacions del conjunt de professionals han d'anar encaminades a acompanyar la persona gran en el procés de presa de consciència de la situació i del risc que corre (vegeu el Quadre 1), d'una banda, i sancionar la o les persones responsables del maltractament institucional, de l'altra.

Actuacions per part dels **serveis d'inspecció** corresponents:

- Tramitar un comunicat a Fiscalia i una denúncia del centre.
- Posar-se en contacte amb l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS) i amb els equips d'atenció primària del Sistema català de serveis socials corresponents per gestionar la reubicació de les persones residents, si s'escau.
- Estendre una acta que reculli les mesures a adoptar per tal de proporcionar assistència i atendre les lesions físiques i psicològiques de la o les persones grans maltractades.
- Realitzar un seguiment del funcionament del centre, d'acord amb el protocol d'actuació inspectora.
- Actuacions per part dels equips d'atenció primària de serveis socials:
- Informar, orientar i acompanyar la persona gran en el conjunt d'intervencions que es realitzaran. Cal respectar les seves decisions en tot moment.
- Coordinar-se amb els recursos necessaris per tal de proporcionar assistència i atendre les lesions físiques i psicològiques de la o les persones grans maltractades.
- Implicar la família i les persones de l'entorn de la persona gran que puguin donar-li suport.
- Oferir informació a la persona gran sobre els diferents serveis i recursos als que pot acudir.
- Acompanyar-la en la presa de decisions, oferir-li suport, animar-la a què expressi els seus sentiments.
- Elaborar un pla de seguiment amb l'equip de professionals dels diferents serveis implicats.

És necessària la coordinació entre els diferents equips professionals dels recursos socials, sanitaris, jurídics i de seguretat per tal de realitzar una intervenció integral.



El quadre que s'exposa a continuació mostra les principals actuacions a tenir en compte en els casos en què no es detecta un risc o perill immediat.

Quadre 11. Actuacions en cas de no urgència

Si no existeix una situació de perill imminent, les actuacions del conjunt de professionals han d'anar encaminades a acompanyar la persona gran en el procés de presa de consciència de la situació en què es troba (vegeu el Quadre 1), d'una banda, i sancionar la o les persones responsables del maltractament institucional, de l'altra.

Actuacions per part dels **serveis d'inspecció** corresponents:

- Tramitar un comunicat a Fiscalia i, si s'escau, iniciar un expedient sancionador del centre.
- Estendre una acta que reculli les mesures a adoptar per tal de proporcionar assistència i atendre les lesions físiques i psicològiques de la o les persones grans maltractades.
- Realitzar un seguiment del funcionament del centre, d'acord amb el protocol d'actuació inspectora.

Actuacions per part dels equips d'atenció primària dels serveis socials:

- Informar, orientar i acompanyar la persona gran en el conjunt d'intervencions que es realitzaran. Cal respectar les seves decisions en tot moment.
- Coordinar-se amb els recursos necessaris per tal de proporcionar assistència i atendre les lesions físiques i psicològiques de la o les persones grans maltractades.
- Implicar la família i les persones de l'entorn de la persona gran que puguin donar-li suport.
- Oferir informació a la persona gran sobre els diferents serveis i recursos als que pot acudir.
- Acompanyar-la en la presa de decisions, oferir-li suport, animar-la a què expressi els seus sentiments.
- Elaborar un pla de seguiment amb l'equip de professionals dels diferents serveis implicats.

Intervenció amb la persona que exerceix els maltractaments

- Proporcionar-li informació i educació sobre les tasques de cura i atenció vers les persones grans.
- Evidenciar la seva responsabilitat en la cura de la persona gran.
- Oferir-li informació dels diferents serveis i recursos als que pot acudir.

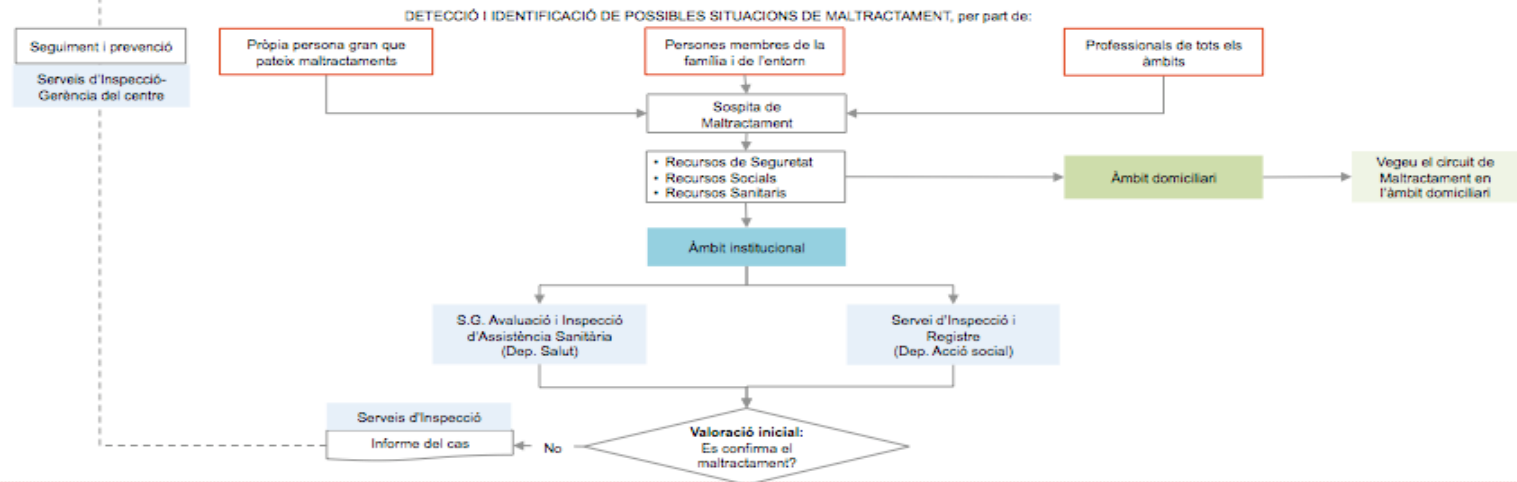
És necessària la coordinació entre els diferents equips professionals dels recursos socials, sanitaris, jurídics i de seguretat per realitzar una intervenció integral.

Intervenció davant de maltractaments vers persones grans en àmbit institucional

PREVENCIÓ

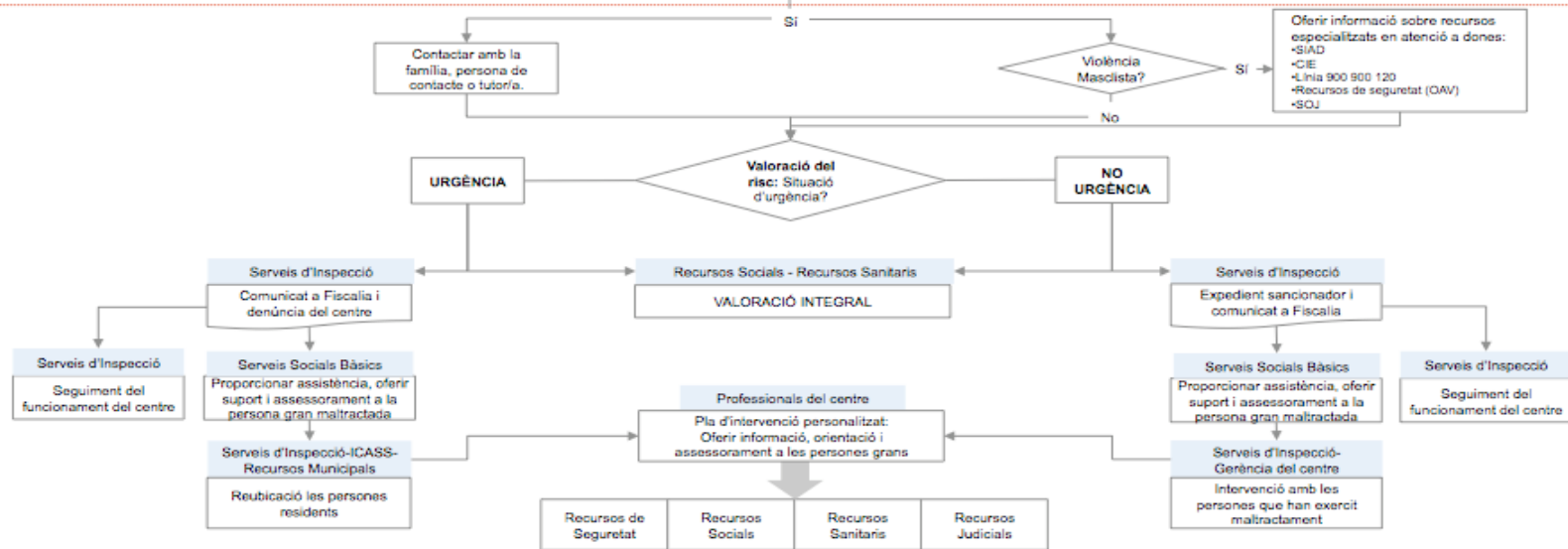
- **Sensibilització** dirigida a les persones professionals, a la gent gran, a les seves famílies, i a la societat en general, per part de totes les Institucions i Administracions Públiques implicades.
- **Formació** sobre l'abordatge dels maltractaments a la gent gran i la violència masclista vers les dones grans dirigida al col·lectiu d'agents implicats (professionals dels recursos sanitaris, socials, de seguretat i judicials).
- **Formació** a les persones cuidadores professionals sobre els drets de les persones grans, els principis de la bioètica i sobre estratègies de bones pràctiques en les tasques de cura.
- **Garantir** l'optimització dels estàndards de qualitat dels diferents serveis i institucions residencials, de caire públic o privat, per assegurar una intervenció de qualitat.
- **Garantir** que tots els serveis d'atenció primària, les persones usuàries dels serveis, les persones residents als centres d'institucionalització i les seves famílies sàpiguen de l'existència dels serveis d'inspecció.
- **Difusió** a totes les persones grans i les seves famílies que poden trucar al 112 (Emergències), al 900 300 500 (Oficina de la Gent Gran Activa) i a la línia 900 900 120 (Atenció a les dones grans en situació de violència masclista) per denunciar possibles situacions de maltractament a la gent gran..

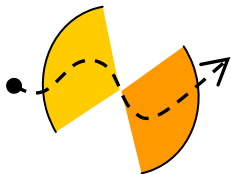
DETECCIÓ



ATENCIÓ

i RECUPERACIÓ





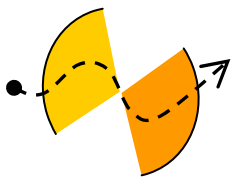
6. Seguiment del protocol marc

A partir de l'aprovació del protocol marc, i tenint en compte la necessitat que aquest instrument de coordinació sigui eficaç amb els objectius que persegueix, es preveu un espai de seguiment de la seva implementació mitjançant una **Comissió de Seguiment**.

Aquesta Comissió de Seguiment estarà formada per les unitats de les diferents administracions que intervenen en el protocol marc i tindrà com a funcions:

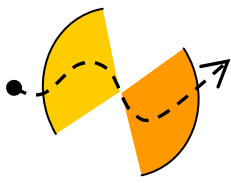
- Seguiment de la implementació del protocol marc i, als 6 mesos de la seva posada en funcionament, realització d'una jornada específica de valoració del protocol marc.
- Avaluació de la necessitat d'incorporar mesures de millora o nous agents i, si s'escau, impuls de les actuacions oportunes per a fer efectiva la incorporació d'aquestes mesures.
- Impuls d'actuacions de difusió per tal de donar a conèixer el protocol marc arreu del país.
- Avaluació exhaustiva de l'eficàcia del protocol marc, especialment valorant la necessitat d'elaborar protocols específics que el complementin.
- Establiment dels mecanismes de comunicació i coordinació amb d'altres protocols territorials per a l'abordatge integral de les situacions de maltractament a les persones grans.

La comissió de seguiment es constituirà un cop aprovat el protocol marc i serà coordinada pel Departament d'Acció Social i Ciutadania, mitjançant l'Oficina de Gent Gran Activa.

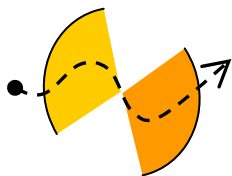


7. Referències bibliogràfiques

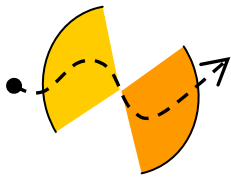
- Adelman, R.; Siddiqui, H. i Foldi, N. (1998). Approaches to Diagnosis and Treatment of Elder Abuse and Neglect. A M. Hersen i V.B. Van Hasselt. *Handbook of Clinical Geropsychology* (557-567). New York: Plenum Publishing Company. Citat a Pérez, G. (2004). [Tipos de maltrato y/o negligencia hacia personas mayores](#). [En línia]. *Informes Portal Mayores*, núm. 15. [Data de consulta: 21/05/2010]. <<http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/perez-tipos-01.pdf>>
- Ahmad, M. i Lachs, M. (2002). [Elder abuse and neglect: What physicians can and should do](#). [En línia]. *Cleveland Clinic Journal of Medicine*, 10 (69), 801-808. [Data de consulta: 21/05/2010]. <<http://www.ccm.org/content/69/10/801.full.pdf+html>>
- Andrés, I. M. et al. (2009). [Guía básica para la detección y actuación ante situaciones de maltrato a personas mayores](#). [En línia]. Junta de Castilla y León. Gerencia de Servicios Sociales. [Data de consulta: 21/05/2010]. <<http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/corral-maltrato-01.pdf>>
- Barbero, et al. (2005). [Malos tratos a personas mayores: Guía de actuación](#). [En línia]. *Colección Manuales y guías: Serie Personas Mayores*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad. IMSERSO. [Data de consulta: 21/05/2010]. <<http://www.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/31001malostratos.pdf>>
- Bazo, M.T. (2003). [Violencia familiar contra las personas ancianas que sufren dependencia y enfermedad](#). [En línia]. *Cuadernos de trabajo social*, 11, 35-46. [Data de consulta: 21/05/2010]. <http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5601/1/ALT_11_03.pdf>
- Bazo, M.T. (2006). [Incidencia y prevalencia del maltrato de los mayores](#). [En línia]. A J.L. de la Cuesta (Ed.), *El maltrato de personas mayores. Detección y prevención desde un prisma criminológico interdisciplinar* (pp. 39-57). Donosti: Hurkoa Fundazioa. Instituto Vasco de Criminología. [Data de consulta: 21/05/2010]. <<http://www.hurkoa.org/libro/LibroMaltratowebBazo.pdf>>
- Bazo, M.T. (2008). [Maltrato a personas mayores dependientes](#). [En línia]. *Gizarte.doc. Boletín Documental sobre Servicios Sociales e Intervención Social*, 22. [Data de consulta: 21/05/2010]. <<http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/gizarte-maltrato-01.pdf>>
- Brandl, B. i Horan, (2002). Domestic Violence in Later Life: An Overview for Health Care Providers. *Women & Health*, 35 (2/3), 41-54. Citat a Pérez, G. (2004). [Tipos de maltrato y/o negligencia hacia personas mayores](#). [En línia]. *Informes Portal Mayores*, núm. 15. [Data de consulta: 21/05/2010]. <<http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/perez-tipos-01.pdf>>
- Comitè Econòmic Social i Europeu (2008). [Dictamen del Comitè Econòmic i Social Europeu sobre els "Maltractaments infringits a les persones d'edat avançada"](#). [En línia]. Diari Oficial de la Unió Europea, (2008/C 44/24). [Data de consulta: 21/05/2010]. <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2008:044:0109:0114:ES:PDF>>
- Cooney, C. i Mortimer, A. (1995). Elder abuse and dementia: A pilot study. *International Journal of Social Psychiatry*, 4(4): 276-283. Citat a Iborra, I. (2008). [Maltrato de personas mayores en la familia en España](#). [En línia]. Valencia: Fundación de la Comunitat Valenciana para el Estudio de la Violencia (Centro Reina Sofía). [Data de consulta: 21/05/2010]. <<http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/iborra-maltrato-01.pdf>>
- Cooper, C.; Selwood, A. i Livingston, G. (2008). [The prevalence of elder abuse and neglect: a systematic review](#). [En línia]. *Age and Ageing*, 37, 151-160. [Data de consulta: 21/05/2010]. <<http://ageing.oxfordjournals.org/cgi/reprint/37/2/151>>
- EIMA, et al. (2007). [Prevenir i actuar contra els maltractaments a les persones grans](#). [En línia]. Barcelona: Obra Social Caixa Catalunya. Fundació Viure i Conviure. [Data de consulta: 21/05/2010]. <http://obrasocial.caixacatalunya.es/osocial/idiomes/1/fitxers/atsocial/maltractament_granscat.pdf>



- Escales. (2006). *Els drets del meu demà. Manual de drets i deures de la gent gran*. [En línia]. Barcelona: Fundació Viure i Conviure. Obra Social de Caixa Catalunya. [Data de consulta: 21/05/2010]. <<http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/viure-drets-01.pdf>>
- González, J. A.; Flórez, F. J.; González, A.; García, D. & Salgado, A. (2005). Malos tratos al anciano. A Sánchez, T. *Maltrato de género, infantil y de ancianos*. Salamanca: Universidad Pontificia de Salamanca. *Temas de psicología X*, 105-119. Citat a Iborra, I. (2008). *Maltrato de personas mayores en la familia en España*. [En línia]. València: Fundación de la Comunitat Valenciana para el Estudio de la Violencia (Centro Reina Sofia). [Data de consulta: 21/05/2010]. <<http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/iborra-maltrato-01.pdf>>
- Görge, T. (2005a): Nahraumgewalt im Alter (Violencia ejercida contra los mayores por las personas de su entorno). Opferrisiken und Optionen für gewaltpräventives Handeln (Riesgos de las víctimas y opciones para prevenir la violencia). Foro de prevención de la delincuencia, pp.13-16. Citat a Comitè Econòmic Social i Europeu (2008). *Dictamen del Comitè Econòmic i Social Europeu sobre els "Maltractaments infringits a les persones d'edat avançada"*. [En línia]. Diari Oficial de la Unió Europea, (2008/C 44/24). [Data de consulta: 21/05/2010]. <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2008:044:0109:0114:ES:PDF>>
- Görge, Thomas (2005b): «As if I just didn't exist» — Elder abuse and neglect in nursing homes. A M. Cain & A. Wahidin (eds): *Ageing, crime and society*. Citat a Comitè Econòmic Social i Europeu (2008). *Dictamen del Comitè Econòmic i Social Europeu sobre els "Maltractaments infringits a les persones d'edat avançada"*. [En línia]. Diari Oficial de la Unió Europea, (2008/C 44/24). [Data de consulta: 21/05/2010]. <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2008:044:0109:0114:ES:PDF>>
- Iborra, I. (2008). *Maltrato de personas mayores en la familia en España*. [En línia]. València: Fundación de la Comunitat Valenciana para el Estudio de la Violencia (Centro Reina Sofia). [Data de consulta: 21/05/2010]. <<http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/iborra-maltrato-01.pdf>>
- IMSERSO (2007). *Prevención y detección de malos tratos a mayores*. Jornadas de Prevención e Intervención en Malos Tratos a Personas en Situación de Dependencia. [En línia]. *Colección Documentos, Serie Documentos Técnicos*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Secretaria de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad. Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO). [Data de consulta: 21/05/2010]. <http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO19720/malos_tratos_p_dependencia.pdf>
- Lafata, M. J. i Helfrich, C. A. (2001). The Occupational Therapy Elder Abuse Checklist. A C. A. Helfrich. *Domestic Abuse Across the Lifespan: The Role of Occupational Therapy*. The Haworth Press, Inc. Citat a Pérez, G. (2004). *Tipos de maltrato y/o negligencia hacia personas mayores*. [En línia]. *Informes Portal Mayores*, núm. 15. [Data de consulta: 21/05/2010]. <<http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/perez-tipos-01.pdf>>
- Morlán, A. (2009, Octubre). *Protección Jurídica. Violencia y Maltrato*. [En línia]. Ponència presentada al "*IX Congreso Nacional de Organizaciones de Mayores*" a Sevilla. [Data de consulta: 21/05/2010]. <<http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/morlan-proteccion-01.pdf>>
- NCEA (2004). *The 2004 Survey of State Adult Protective Services: Abuse of Adults 60 Years of Age and Older*. [En línia]. Washington, DC: The National Center on Elder Abuse. [Data de consulta: 21/05/2010]. <http://www.ncea.aoa.gov/ncearoot/main_site/pdf/2-14-06%20final%2060+report.pdf>
- NICE (2009). *Domestic Abuse of Women in Later Life. A Background Document Prepared for the Project: Bridging Aging and Women Abuse*. [En línia]. *National Initiative for the Care of the Elderly (NICE)*. [Data de consulta: 21/05/2010]. <[http://aging.utoronto.ca/sites/aging.utoronto.ca/files/Domestic Abuse of Women %20in Later %20Life %20A Backgrounder.pdf](http://aging.utoronto.ca/sites/aging.utoronto.ca/files/Domestic%20Abuse%20of%20Women%20in%20Later%20Life%20A%20Backgrounder.pdf)>
- OMS (2002). *El maltrato de las personas mayores*. [En línia]. A OMS, *Informe Mundial sobre la violencia y la Salud*. Washington, D. C.: Organització Mundial de la Salut. [Data de consulta: 21/05/2010]. <http://www.paho.org/Spanish/AM/PUB/capitulo_5.pdf>
- OMS (2008). *A Global Reponse to Elder Abuse and Neglect: Building Primary Health Care Capacity to Deal with the Problem Worldwide: Main Report*. [En línia]. Ginebra: Organització Mundial de la Salut. [Data de consulta: 21/05/2010]. <http://www.who.int/ageing/publications/ELDER_DocAugust08.pdf>
- OMS/INPEA (2002). *Voces ausentes. Opiniones de personas mayores sobre abuso y maltrato al mayor*. [En línia]. Ginebra: Organització Mundial de la Salut (OMS) i Xarxa Internacional per a la Prevenció del Maltractament a l'Ancià (INPEA). [Data de consulta: 21/05/2010]. <<http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/bennet-voces-01.pdf>>



- ONU (2002). *El maltrato de las personas de edad: reconocer y responder al maltrato de las personas de edad en un contexto mundial. Informe del Secretario General*. [En línia]. Nova York: Naciones Unidas. Consejo Económico y Social. [Data de consulta: 21/05/2010]. <<http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/onu-maltrato-01.pdf>>
- PAHO (2005). *Abuso y negligencia. Guía de diagnóstico y tratamiento*. [En línia]. *Organización Panamericana de la Salud*. [Data de consulta: 21/05/2010]. <http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/paho-manuales-01.pdf>
- Pérez, G. (2004). "Tipos de maltrato y/o negligencia hacia personas mayores". [En línia]. *Informes Portal Mayores*, núm. 15. [Data de consulta: 21/05/2010]. <<http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/perez-tipos-01.pdf>>
- Pillemer, K. i Finkelhor, D. (1988). The prevalence of elder abuse: a random sample survey. *Gerontologist*, 28, 51–57. Citats a OMS (2008). *A Global Reponse to Elder Abuse and Neglect: Building Primary Health Care Capacity to Deal with the Problem Worldwide: Main Report*. [En línia]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud. [Data de consulta: 21/05/2010]. http://www.who.int/ageing/publications/ELDER_DocAugust08.pdf
- Pillemer, K.A. i Moore, D. (1990). Highlights from a study of abuse of patients in nursing homes. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 2, 5–30. Citats a OMS (2002). *El maltrato de las personas mayores*. [En línia]. A OMS, *Informe Mundial sobre la violencia y la Salud*. Washington, D. C.: Organización Mundial de la Salud. [Data de consulta: 21/05/2010]. <http://www.paho.org/Spanish/AM/PUB/capitulo_5.pdf>
- *Protocol d'actuació contra el maltractament a les persones grans* (2007). [En línia]. Girona. [Data de consulta: 21/05/2010]. <http://www20.gencat.cat/docs/Adjudat/Documents/ARXIU/Protocol_gran.pdf>
- Reay, A. M. i Browne, K. D. (2002). The effectiveness of Psychological Interventions with Individuals who physically abuse or neglect their elderly dependents. *Journal of Interpersonal Violence*, 17(4), 416–431. Citat a Pérez, G. (2004). *Tipos de maltrato y/o negligencia hacia personas mayores*. [En línia]. *Informes Portal Mayores*, núm. 15. [Data de consulta: 21/05/2010]. <<http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/perez-tipos-01.pdf>>
- Ruiz, A. et al. (2001). Violencia doméstica: prevalencia de sospecha de maltrato a ancianos. *Atención Primaria*, 27, 331–334. Citats a OMS (2008). *A Global Reponse to Elder Abuse and Neglect: Building Primary Health Care Capacity to Deal with the Problem Worldwide: Main Report*. [En línia]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud. [Data de consulta: 21/05/2010]. http://www.who.int/ageing/publications/ELDER_DocAugust08.pdf
- Sengstock, M.C. i O'Brien, J.G. (2002). Identifying and treating domestic abuse in the elderly: A training program for health and social service professionals. Citat a Pérez, G. (2004). *Tipos de maltrato y/o negligencia hacia personas mayores*. [En línia]. *Informes Portal Mayores*, núm. 15. [Data de consulta: 21/05/2010]. <<http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/perez-tipos-01.pdf>>
- Tabueña, M. (2006). *Els maltractaments vers les persones grans a Catalunya*. Projecte Daphne II. [En línia]. Barcelona: *Federació d'Associacions de Gent Gran de Catalunya (FATEC)*. [Data de consulta: 21/05/2020]. <<http://fatec.cat/images/stories/projectes/maltractaments/daphne-introduccio-maltractaments.pdf>>
- Tabueña, M. (2009). *Los malos tratos a las persona mayores. Una realidad oculta*. [En línia]. Barcelona: Obra Social de Caixa Catalunya. [Data de consulta: 21/05/2010]. <<http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/caixacatalunya-malostratos-01.pdf>>
- Straka, S. i Montminy, L. (2006). Responding to the needs of older women experiencing domestic violence. *Violence Against Women*, 12 (3), 251–267. Citat a NICE (2009). *Domestic Abuse of Women in Later Life. A Background Document Prepared for the Project: Bridging Aging and Women Abuse*. [En línia]. *National Initiative for the Care of the Elderly (NICE)*. [Data de consulta: 21/05/2010]. <http://aging.utoronto.ca/sites/aging.utoronto.ca/files/Domestic_Abuse_of_Women_%20in_Later_%20Life_%20A_Backgrounder.pdf>
- Wolf, R. (1997). Elder Abuse and Neglect: Causes and Consequences. *Journal of Geriatric Psychiatry*, 30(1): 153–174. Citat a Iborra, I. (2008). *Maltrato de personas mayores en la familia en España*. [En línia]. Valencia: Fundación de la Comunitat Valenciana para el Estudio de la Violencia (Centro Reina Sofia). [Data de consulta: 21/05/2010]. <<http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/iborra-maltrato-01.pdf>>
- Wolf, R. (1998). Domestic Elder Abuse and Neglect. A I. Nordhus, G. VandenBos, S. Berg y P. Fromholt, editors. *Clinical Geropsychology* (pp. 161–165). Washington, D.C.: American Psychological Association. Citat a Pérez, G. (2004). *Tipos de maltrato y/o negligencia hacia personas mayores*. [En línia]. *Informes Portal Mayores*, núm. 15. [Data de consulta: 21/05/2010]. <<http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/perez-tipos-01.pdf>>



- Women's Aid. (2007). *Older women and domestic violence: An overview. Report released to World Elder Abuse Awareness Day*. [En línia]. [Data de consulta: 21/05/2010].
<[http://www.womensaid.org.uk/downloads/Olderwomenanddvreport\(1\).pdf](http://www.womensaid.org.uk/downloads/Olderwomenanddvreport(1).pdf)> Citat a NICE (2009). *Domestic Abuse of Women in Later Life. A Background Document Prepared for the Project: Bridging Aging and Women Abuse*. [En línia]. National Initiative for the Care of the Elderly (NICE). [Data de consulta: 21/05/2010].
<[http://aging.utoronto.ca/sites/aging.utoronto.ca/files/Domestic Abuse of Women %20in Later %20Life %20A Backgrounder.pdf](http://aging.utoronto.ca/sites/aging.utoronto.ca/files/Domestic%20Abuse%20of%20Women%20in%20Later%20Life%20A%20Backgrounder.pdf)>
- Yan, E. i Tang, C. S. K. (2001). Prevalence and psychological impact of Chinese elder abuse. *Journal of Interpersonal Violence*, 16, 1158–1174. Citats a OMS (2008). *A Global Reponse to Elder Abuse and Neglect: Building Primary Health Care Capacity to Deal with the Problem Worldwide: Main Report*. [En línia]. Ginebra: Organització Mundial de la Salut. [Data de consulta: 21/05/2010].
http://www.who.int/ageing/publications/ELDER_DocAugust08.pdf
- Zink, T.; Jacobson, C.; Regan, S.; Fisher, B. i Pabst, S. (2006). Older women's descriptions and understandings of their abusers. *Violence Against Women*, 12 (9), 851-865. Citat a NICE (2009). *Domestic Abuse of Women in Later Life. A Background Document Prepared for the Project: Bridging Aging and Women Abuse*. [En línia]. National Initiative for the Care of the Elderly (NICE). [Data de consulta: 21/05/2010].
<[http://aging.utoronto.ca/sites/aging.utoronto.ca/files/Domestic Abuse of Women %20in Later %20Life %20A Backgrounder.pdf](http://aging.utoronto.ca/sites/aging.utoronto.ca/files/Domestic%20Abuse%20of%20Women%20in%20Later%20Life%20A%20Backgrounder.pdf)>

PROTOCOL MARC PER A UN ABORDATGE COORDINAT DE LES SITUACIONS DE MALTRACTAMENT VERS LES PERSONES GRANS

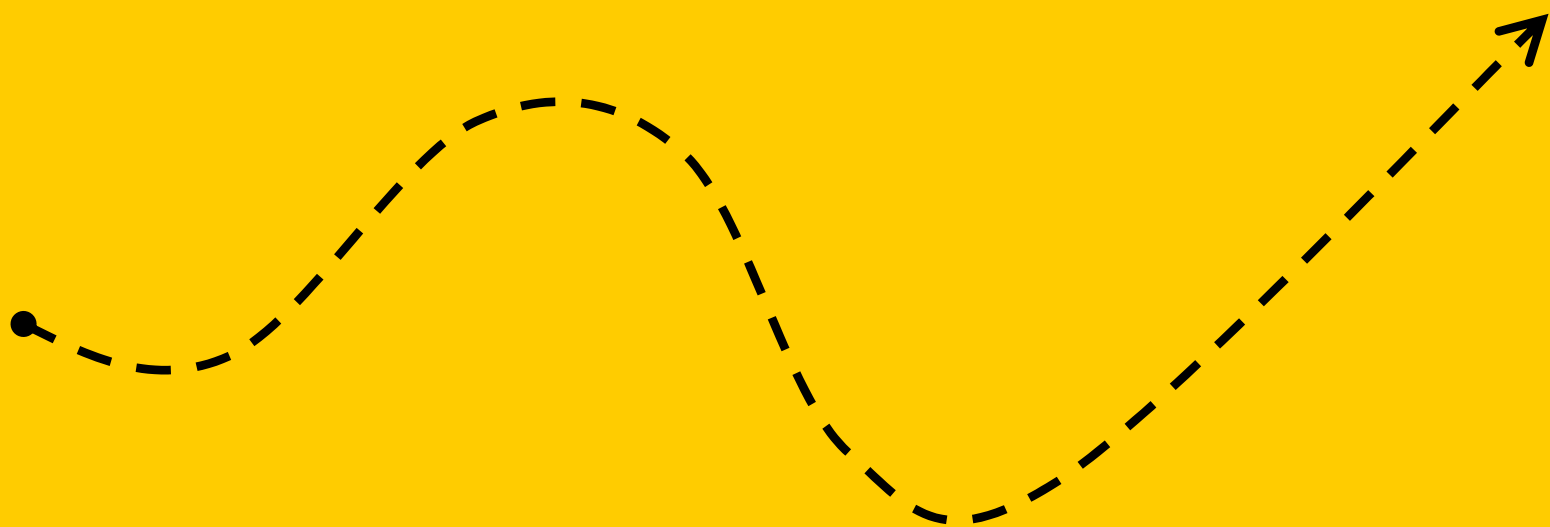
Edita:

Departament d'Acció Social i Ciutadania
Secretaria de Polítiques Familiars i Drets de Ciutadania

Producció dels continguts:

Mercè Tabueña
Spora Sinergies
Secretaria de Polítiques Familiars i Drets de Ciutadania

Juliol, 2010



PROTOCOL MARC PER A UN ABORDATGE COORDINAT DE LES SITUACIONS DE MALTRACTAMENT VERS LES PERSONES GRANS

Producció dels continguts:

Mercè Tabueña

Spora Sinergies

Secretaria de Polítiques Familiars i Drets de Ciutadania

Edició:



Generalitat de Catalunya
**Departament d'Acció Social
i Ciutadania**

Juliol, 2010

