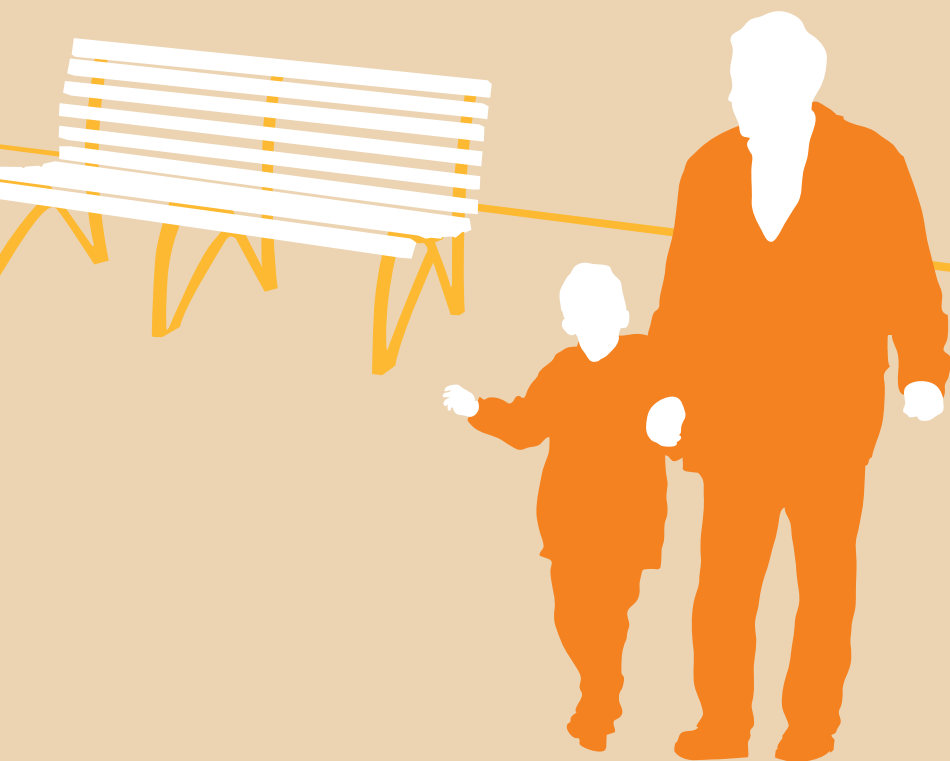


# **VIOLENCIA: TOLERÀNCIA ZERO**

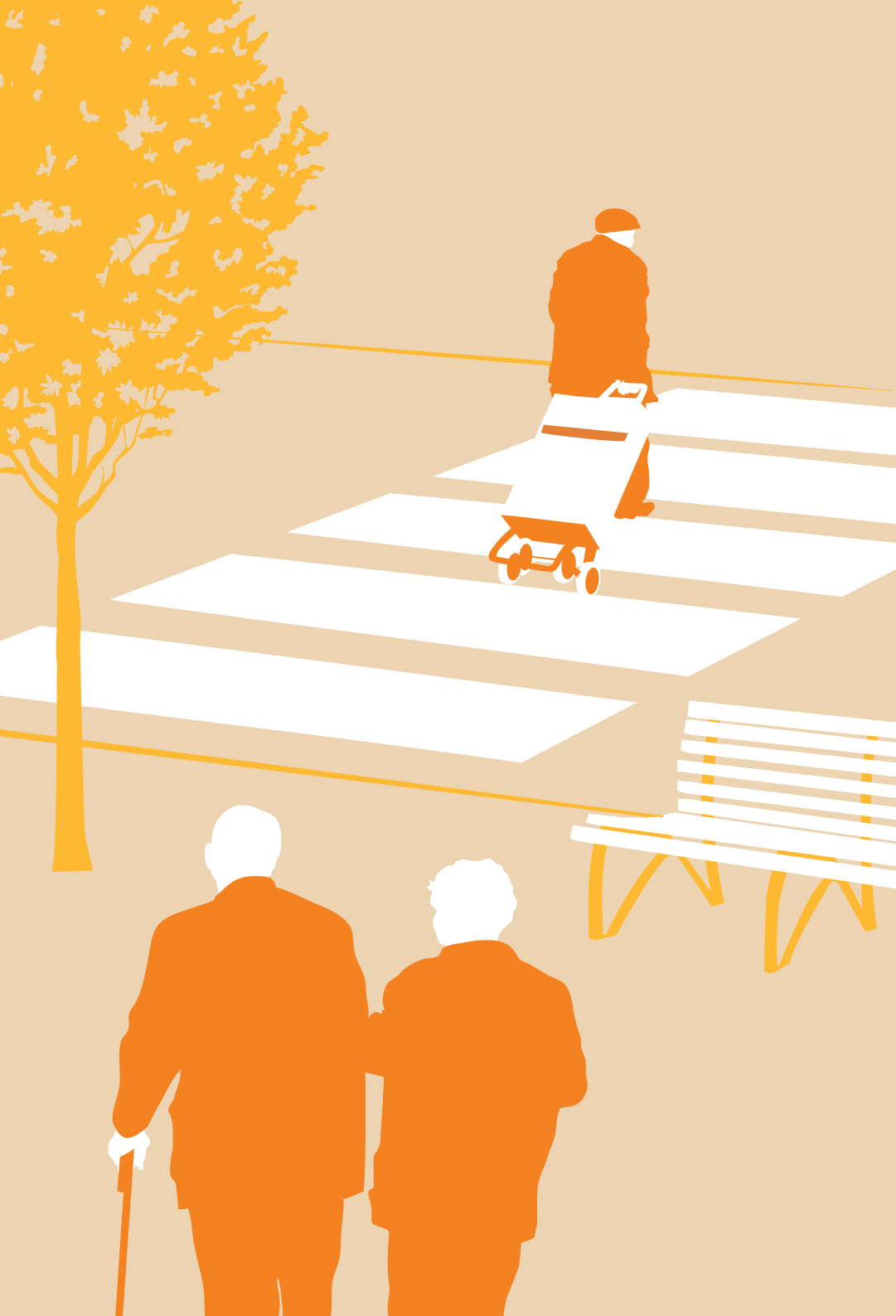
Programa de prevenció de l'Obra Social "la Caixa"

## **ELS MALTRACTAMENTS A LES PERSONES GRANS**

Guia per a la detecció i per a l'acció



**Obra Social "la Caixa"**



**OBRA SOCIAL. L'ÀNIMA DE "LA CAIXA".**

**EDICIÓ:**

**Obra Social "la Caixa"**

**AUTORS:**

Mercè Tabueña Lafarga

Jordi Muñoz Iranzo



**DISSENY GRÀFIC, MAQUETACIÓ I IL·LUSTRACIÓ:**

Doctor Magenta

**COORDINACIÓ DE PRODUCCIÓ:**

Edicions 62, S. A.

**IMPRESSIÓ:**

CEGE

© dels textos, Associació per a la investigació del maltractament a les persones grans (EIMA), els autors

© de l'edició, Fundació "la Caixa", 2013

Av. Diagonal, 621 – 08028 Barcelona

DL: B-14.945-2013

Amb aquesta publicació s'adjunta un CD que inclou el text íntegre del *Protocol marc i orientacions d'actuació contra els maltractaments a les persones grans* realitzat pel Departament de Benestar Social i Família en format PDF.

# **VIOLÈNCIA: TOLERÀNCIA ZERO**

Programa de prevenció de l'Obra Social "la Caixa"

## **ELS MALTRACTAMENTS A LES PERSONES GRANS**

Guia per a la detecció i per a l'acció



## Presentació

Fidel al seu esperit de compromís amb les persones que pateixen situacions de vulnerabilitat i d'exclusió, l'Obra Social "la Caixa" detectava, el 2005, la necessitat d'aportar esforços i recursos a la lluita que, des de les administracions i les entitats socials, es duia a terme contra la violència i la violència de gènere. És per això que posava en marxa el programa "Violència: Tolerància Zero". El programa ha anat evolucionant durant aquests anys, enriquint les iniciatives i sumant-ne de noves per donar resposta a necessitats i públics específics: dones amb discapacitat, dones en contextos multiculturals, fills i filles de dones víctimes de violència i també la gent gran.

Aquesta publicació, fruit de la col·laboració entre la Fundació "la Caixa" i el Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya, pretén oferir una base teòrica i metodològica als i les professionals per a la prevenció i l'abordatge d'un important problema social i de salut emergent: el maltractament a les persones grans.

L'interès del Departament de Benestar Social i Família per abordar aquest tema es va fer palès al juliol del 2012 amb la publicació del *Protocol marc i orientacions d'actuació contra els maltractaments a les persones grans*. Aquest fet oferia una valuosa oportunitat d'establir una col·laboració entre les dues institucions per abordar conjuntament aquesta realitat sovint silenciada a la nostra societat.

Agraïm als seus autors, Mercè Tabueña Lafarga i Jordi Muñoz Iranzo, membres d'EIMA (Associació per a la investigació del maltractament a les persones grans), l'esforç de síntesi que han fet d'un fenomen summament complex. Esperem que les orientacions que es recullen en aquesta guia siguin d'utilitat per als i les professionals que atenen la gent gran i desitgem que la publicació contribueixi a construir una societat més justa i lliure de violència on les persones ancianes siguin ben tractades.

# ÍNDEX

---

**9**  
INTRODUCCIÓ

---

**10**  
PER QUÈ ES PODEN PRODUIR  
ELS MALTRACTAMENTS  
ENVERS LES PERSONES GRANS?

---

**11**  
QUÈ SÓN ELS MALTRACTAMENTS?

---

**12**  
LES DIFERENTS FORMES  
DE MALTRACTAMENT  
I SENYALS D'ALERTA

---

**15**  
ÀMBITS ON PODEN  
TENIR LLOC ELS MALTRACTAMENTS

15  
Àmbit familiar

16  
Àmbit institucional

---

**21**  
FACTORS QUE PODEN INCREMENTAR  
EL RISC DE MALTRACTAMENTS

---

**24**  
EL SILENCI,  
UNA DE LES MAJORS  
BARRERES A VÈNCER

---

**25**  
PERCEPCIÓ DE  
LES PERSONES GRANS  
MALTRACTADES

---



---

## 26

ACTITUD DE L'EXTERIOR ENVERS LES PERSONES GRANS MALTRACTADES

---

## 27

PRINCIPIS BÀSICS PER A L'ACCIÓ DAVANT UNA SITUACIÓ DE MALTRACTAMENT

---

## 28

ORIENTACIONS I ESTRATÈGIES DE SUPORT I AJUT A LA VÍCTIMA DE MALTRACTAMENT

---

## 30

L'AVALUACIÓ

---

## 32

PREVENCIÓ

---

## 33

MESURES QUE ES PODEN POSAR EN PRÀCTICA PER PREVENIR ELS MALTRACTAMENTS

33

Accions relacionades amb la sensibilització i la informació a tota la població

34

Accions relacionades amb la formació

34

Accions envers la coordinació

34

Accions envers la recerca

---

---

## 35

ASPECTES LEGALS

35

Quan la persona gran víctima de maltractament té capacitat per decidir

40

Quan la persona gran víctima de maltractament no té capacitat per decidir

---

## 43

RECURSOS

43

Recursos socials

45

Recursos de seguretat (Departament d'Interior)

45

Recursos jurídics

46

Recursos en situació de violència masclista

46

Recursos de salut

47

Altres recursos

---

## 49

BIBLIOGRAFIA

---

## 50

LEGISLACIÓ

---



---

# INTRODUCCIÓ

L'envelliment de la població, tot i ser un èxit de la medicina i de la societat en general, aporta noves situacions que s'han d'enfrontar amb molta creativitat i celeritat. Una d'aquestes és l'abordatge de les situacions de maltractaments, en les seves diverses formes, que pateixen les persones grans. La constatació de l'existència del fenomen és generalitzada entre els professionals dels serveis socials i de salut, com també ho és la gran dificultat que sorgeix a l'hora de detectar les situacions i de poder obtenir evidències mitjançant proves empíriques sistemàtiques. El maltractament a les persones grans és considerat una qüestió de drets humans, així com un important problema social i de salut emergent.

La finalitat de la guia és aconseguir que surti a la llum una realitat que està sent una de les formes de violència més oculta d'abusos i negligències produïdes en la nostra societat envers les persones d'edat avançada. S'intenta generar més reconeixement del problema, tant a escala social com professional, reduint la tolerància social i familiar causada per l'escassa informació existent i per la complexitat intrínseca dels maltractaments.

---

# PER QUÈ ES PODEN PRODUIR ELS MALTRACTAMENTS ENVERS LES PERSONES GRANS?

L'envelliment de la població és un fet evident a la nostra societat i un tret característic de Catalunya. Aquest element modifica d'una manera rellevant les situacions familiars, per tal com la família és i era la que tradicionalment proporcionava la cura de les persones grans en el seu entorn més proper. La progressiva desaparició de la família extensa, en la qual els seus membres mantenien una societat d'ajut mutu al llarg del cicle vital, ha donat pas a una realitat diferent en què tenen una presència important les famílies monoparentals i unipersonals, totes constituïdes, gairebé exclusivament, per persones d'edat molt avançada i especialment per dones.

L'organització de l'atenció social al nostre país, com a la majoria de països mediterranis, es fonamenta encara en els lligams familiars com a principals proveïdors de la cura dels seus membres amb dependència, quan la realitat és que la família cada vegada té menys capacitat funcional i estructural per fer-ho.

Progressivament va sorgint un nou paradigma sobre la cura familiar i, així, un dels debats actuals se centra en les qüestions importants sobre qui (l'estat o la família) ha d'atendre les necessitats de la població anciana i quins són els mitjans més adients per satisfer-les.

D'altra banda, de vegades, la vellesa és considerada una etapa de marginació, dependència i solitud, en què els maltractaments se sedimenten en el concepte social discriminatori que les persones grans són improductives, que no tenen cap valor, i que són una càrrega tant per a la família com per a la societat, pel sol fet de tenir molts anys.

La discriminació per l'edat (edatisme) és també un dels aspectes amb els quals es neguen o violen els drets de les persones grans, fomentant la marginació, la privació de la igualtat d'oportunitats i els recursos.

---

# QUÈ SÓN ELS MALTRACTAMENTS?

La definició del concepte de maltractament és un exercici multifactorial que no permet tenir una exactitud científica, ja que és una qüestió d'apreciació des d'una perspectiva que està estretament relacionada amb la cultura, les tradicions, els valors i les normes d'una societat determinada.

En el concepte de maltractament hi ha inclòs el concepte de violència centrada en l'abús de poder des d'una posició de relació i de confiança. No obstant això, el concepte de maltractament és molt més ampli i ha d'encabir també totes les situacions en què una persona gran pateix les conseqüències de l'omissió en la recepció dels ajuts que li són necessaris.

La Declaració de Toronto per a la Prevenció Global del Maltractament de les persones grans (2002) va definir el maltractament a la gent gran com "l'acció única o repetida, o la manca de resposta apropiada, que passa dins d'una relació on hi ha una expectativa de confiança i la qual produeixi dany o angonya a una persona gran".

Tan perillós pot ser el fet de no considerar o minimitzar els maltractaments de què són víctimes les persones grans com el fet de sobredimensionar-los.

# LES DIFERENTS FORMES DE MALTRACTAMENT I SENYALS D'ALERTA

Les formes presentades poden generar controvèrsies a causa del caràcter no exclouent de les categories establertes. Cal tenir en compte, doncs, que en algunes situacions hi pot haver un solapament de conceptes. Per exemple, confinament i restriccions, físiques o farmacològiques, poden ser abús físic, però també psicològic. Hi ha drets, com el de la dignitat, que es vulneren sempre que es pateix qualsevol tipus de maltractament. Per tant, a la categoria de vulneració de drets s'inclouen els maltractaments que no poden estar en altres formes com la violació del dret a la intimitat o a la privacitat, etc.

DEFINICIONS	SENYALS D'ALERTA
<b>MALTRACTAMENT FÍSIC</b>	
És l'ús de la força física que ocasiona ferides, dolors o lesions corporals. Poden ser bufetades, sacsejades, cops, cremades, empentes, puntades de peu o qualsevol agressió física amb objecte o sense. Inclou, a més, restriccions o confinaments no apropiats als llits, a les cadires o en una habitació; l'ús inapropiat de fàrmacs, com sedacions sense prescripció i alimentació forçada.	Talls, cops, cremades, punxades, blaus, marques de subjecció, nafres no curades, inflamacions, lesions en zones del cos amagades, caigudes reiterades inexplicables. Lesions de difícils o contradictòries explicacions sobre què les ha produït. Fractures. Sobredosi o infradosi de medicació en sang. Desnutrició o deshidratació. Hipotèrmia i hipertèrmia.

**MALTRACTAMENT PSICOLÒGIC O EMOCIONAL**

És infligir angoixa, pena o estrès a través d'actes o paraules. S'hi inclouen les agressions verbals repetides com ara amenaces, intimidacions o interaccions que denigren la persona o en fereixen o disminueixen la identitat, dignitat o autoestima; els càstigs, com poden ser el càstig del silenci o de privacions; aïllar o apartar la persona dels seus amics i de les seves activitats habituals, i infantilització.

Insults, humiliacions, tracte indiferent, amenaces, crits, desemparament, passivitat, aïllament, infantilització. Por, eludir el contacte visual, físic o verbal amb l'agressor. Ira, negació, agitació, actituds contradictòries o ambivalents. Confusió, desorientació, ansietat i depressió. Intent de suïcidi.

**MALTRACTAMENT SEXUAL**

Segons l'NCEA (National Centre on Elder Abuse), el maltractament sexual és qualsevol contacte sexual sense consentiment: violació, sodomia, atemptat contra el pudor, assetjament, un nu forçat, la fotografia sexual explícita... i inclou els contactes sexuals amb una persona que és incapaç de donar el seu consentiment.

Declaració de la mateixa persona gran. Lesions físiques i/o actituds que puguin indicar abús sexual, com la presència de lesions a les àrees genitals o mamàries, altres lesions inexplicables, així com un comportament sexual desinhibit o el rebuig a contactes físics.

**MALTRACTAMENT ECONÒMIC O EXPLOTACIÓ FINANCERA**

És l'ús il·legal o indegut de propietats o finances pertanyents a la persona gran; la modificació forçada o coercida del testament o d'altres documents jurídics; negar el dret a l'accés i control dels fons personals; els fraus, robatoris o furts comesos per una persona de confiança; la signatura de documents sense informació clara del seu contingut o coneixement. També inclou acords poc equitatius respecte a traspàs de béns a canvi d'uns serveis d'atenció. S'exclouen els delictes comuns fets per desconeguts.

Desaparició de joies, objectes d'art o de valor. Moviments bancaris sospitosos, deutes i despeses anormals. Pèrdua del patrimoni, renúncia o canvis en transmissió de poders sobtats. Vendes fraudulentes i enganyses. Interès inusitat per fer-se càrrec de l'ancià. Demandes no justificades d'incapacitació.

DEFINICIONS	SENYALS D'ALERTA
<b>NEGLIGÈNCIA</b>	
<p>És no atendre les necessitats de la persona gran. Inclou les necessitats bàsiques de salut, roba, higiene, alimentació, habitatge, seguretat, confort i el no-compliment dels deures fiduciaris d'una persona. Pot ser intencionada o no intencionada per manca de capacitat, informació, interès o recursos.</p>	<p>Condicions de vida perilloses; no disposar d'un habitatge amb condicions d'habitabilitat o també amb brutícia, acumulació de deixalles o males olors. Roba inadequada, manca d'higiene personal, paràsits o infeccions. Malnutrició, problemes de salut sense tractament o cura. Manca de pròtesis auditives, dentals o ulleres si són necessàries.</p>
<b>ABANDÓ</b>	
<p>És la deserció per part de la persona (o institució) cuidadora que té cura i custòdia de la persona gran i la desemperra voluntàriament.</p>	<p>Abandonar la persona gran en una institució, ja sigui a l'hospital, la residència, el carrer, la benzinera, el parc o el domicili.</p>
<b>VULNERACIÓ DE DRETS</b>	
<p>Consisteix en l'agressió, privació o no-reconeixement dels drets fonamentals com: dignitat, respecte, intimitat, confidencialitat, participació. La llibertat és un dret fonamental, com el dret a decidir.</p>	<p>Manca de respecte a la intimitat i a la llibertat. Censura de correspondència. No tenir en consideració els desitjos i les decisions de la persona gran sobre aspectes vitals (on, amb qui i de quina manera vol viure). Els tractes discriminatoris i desconsiderats. L'aïllament.</p>



---

# ÀMBITS ON PODEN TENIR LLOC ELS MALTRACTAMENTS

Les diverses formes de maltractaments es poden manifestar en diversos àmbits: el familiar, l'institucional i l'estructural.

## **Àmbit familiar**

Tota agressió intrafamiliar no afecta les víctimes de manera individual, sinó que afecta tots els membres que configuren la família. Així, els maltractaments en l'àmbit familiar acostumen a ser situacions complexes que han de ser contextualitzades a partir de factors estructurals, de les característiques del grup familiar, de les relacions existents entre els seus integrants i dels diversos factors de risc preexistents. Per aquest motiu, cada situació s'ha de valorar tenint en compte el context familiar i les interaccions de tots els membres de la família, incloses les persones d'edat avançada.

Les famílies cuidadores sovint han d'afrontar una manca de coneixements, d'informació i d'estratègies per dur a terme la cura de les persones grans amb dependència, ja sigui física o psíquica (dèficits cognitius). No totes disposen d'ajudes tècniques, de mitjans adients i, en la major part dels casos, de suport emocional. Una situació amb aquestes característiques provoca que l'atenció que es presta a la persona gran sigui (involuntàriament) inadequada, i que el nivell d'estrès per part dels cuidadors sigui elevat, que aparegui la intolerància i es disparin les crisis familiars. Tot això pot provocar situacions d'abús i de maltractaments, de la qual cosa es desprèn que cal cuidar el que cuida.

Els canvis estructurals que afecten les famílies actuals posen en evidència les dificultats de potenciar l'opció de mantenir les persones grans a casa seva, de no desvincular-les del seu ambient i del seu entorn. Tot i que cal preveure que els nous cohorts, a causa d'un major nivell de coneixements, d'informació i de renda, juntament amb la instauració d'una xarxa més sòlida de serveis socials i de salut, podran disposar de dispositius adients que els permetin millorar la seva qualitat de vida.

En el si de la família, les persones grans també poden patir violència per part de la seva parella. A causa de les desigualtats socials i estructurals, aquesta violència acostuma a produir-se dels homes cap a les dones, i es dóna al llarg de tot el cicle vital i, per tant, també en la vellesa.

## Àmbit institucional

El concepte *institució* ens remet a un gran ventall d'establiments, hospitals, centres sociosanitaris, serveis de respir, centres de dia i centres residencials per a persones grans.

La definició presentada pel National Center on Elder Abuse (NCEA) és la següent: "Tota acció o omissió relativa a una persona gran resident en una institució que causa perjudici a la persona o que la priva injustament de la seva independència".

Els causants dels maltractaments en l'àmbit institucional solen ser persones que tenen algun tipus de relació o contacte freqüent amb la persona gran vulnerable:

- El personal cuidador en totes les categories possibles.
- La direcció, l'administració i els responsables de l'establiment.
- Els parents, les amistats, els veïns, els voluntaris i altres visitants de les persones residents.
- També es poden produir situacions de maltractament provocades pels altres residents entre si.

Les formes més freqüents de maltractaments institucionals són les contencions físiques i/o farmacològiques amb mitjans no autoritzats, siguin substàncies químiques o barreres físiques, l'aïllament com a càstig o per comoditat del

personal, la contenció mecànica no autoritzada, la infantilització en el tracte, la despersonalització, la privació d'intimitat i la limitació del dret a decidir.

## EL BON TRACTE EN LES INSTITUCIONS

Els maltractaments institucionals poden ser ocasionats per la interrelació dels factors següents:

- Estructurals: les característiques socioeconòmiques de la zona on està ubicada la institució.
- Ambientals: les característiques de la institució: titularitat, grandària, ràtios del personal i de la seva rotació.
- Característiques de les persones grans residents (estat de salut, grau d'aïllament social i trets de personalitat).
- Característiques del personal del centre: edat (joves), sexe, formació, entrenament, grau de *burn-out*.

A continuació es detalla una relació de factors de risc que poden generar situacions de mal tracte a les persones grans que resideixen en institucions. Si es coneixen i s'intenten abordar, es contribueix al fet que el maltractament no es doni, per tant, es tracta d'actuar directament amb la prevenció i d'aquesta forma es genera el bon tracte a les persones usuàries dels centres.

## **Instal·lacions**

### INADEQUACIÓ DEL CENTRE

- Equipament insuficient o defectuós.
- Llits deteriorats: sense articular, baixos, matalassos prims, somiers enfonsats.
- Armaris petits, amb portes que no tanquen, calaixeres trencades.
- Dormitoris no personalitzats (fotografies, objectes personals).
- Objectes personals d'higiene sense protegir i identificar: esponges, pintes, dentadures postisses, raspalls de dents.
- No disposar de llocs per passejar.
- No disposar d'espais per parlar amb la família o tenir visites en la intimitat.
- Calefacció i ventilació inadequades.
- Contaminació acústica.

### MANCA DE SEGURETAT

- Impossibilitat d'accés a dependències o terrasses a causa de barreres arquitectòniques.
- Manca de barreres de suport.
- Absència de vigilància.

## **Les condicions d'organització**

### DIRECCIÓ I PERSONAL DEL CENTRE

- Manca de formació del director i del personal en geriatria i gerontologia.
- Manca de línies d'actuació d'acord amb les normatives i recomanacions.
- Circuits de decisió inconnexos i desconeguts.
- Incompliment de la ràtio de personal.
- Absentisme elevat.
- Increment de malalties professionals.
- Absència de coordinació i treball en equip.
- Manca de formació continuada.
- Excessiva rotació i mobilitat del personal.

## Les dinàmiques de funcionament

### NO RESPECTAR ELS DRETS DE LA PERSONA GRAN

- Ingressos involuntaris.
- No respectar el dret de qualsevol persona a mantenir relacions afectives i sexuals independentment de la seva orientació sexual o identitat de gènere.
- No respectar els desitjos de l'usuari obligant a ingerir aliments (respectar creences), no cuidar que tingui la seva pròpia roba, no permetre que tingui objectes afectivament importants, limitar les visites, etc.
- No respectar les creences religioses.
- Tracte infantil i tuteig sistemàtic.
- Atemptats contra el pudor.
- No respectar la confidencialitat.
- Desconeixement de la seva història de vida.

### LA CURA DE LA PERSONA GRAN

- Insuficiència d'ajuts tècnics.
- Insuficiència de suport per a les activitats de la vida diària (AVD).
- Decisió de contenció física o química puntual que es converteix en permanent.
- Restar en un seient durant hores, sense que es moguin ni facin activitats.
- Utilitzar bolquers encara que no tinguin incontinència.
- No preveure activitats de sortides per a persones que necessiten acompanyament.
- Ritme accelerat per part del cuidador a l'hora de tenir cura dels usuaris.
- Establir un "temps límit" per a cada activitat.
- No portar-los al servei higiènic quan ho demanin sinó quan "toca".

### LA VIDA SOCIAL I RELACIONAL DE LA PERSONA GRAN INGRESSADA

- Aïllament de la institució.
- Manca de projectes d'animació o d'activitats.
- Censura de relacions personals.
- Intromissions en les relacions personals, socials, afectives i sexuals.

## Àmbit estructural

És aquell que té lloc en les estructures de la societat mitjançant normes legals, culturals, econòmiques, socials, que actuen en les diferents formes de maltractaments existents. Inclou la manca de polítiques i recursos socials, de salut i jurídics. S'expressen socialment com a discriminació, sexisme, marginació i exclusió social.

Les persones expertes afirmen que el maltractament estructural o social és molt rellevant i esdevé l'origen de bona part dels tipus de maltractament que s'experimenten en un àmbit més personal. Abasta una gran varietat de qüestions, com les pensions insuficients, els prejudicis i les discriminacions contra les persones grans, les conductes d'abús de poder, la manca de respecte, les dificultats per tenir accés als serveis de salut i serveis socials, entre d'altres.

Les persones grans apareixen com una diana perfecta per a delictes en els carrers i en els mateixos domicilis, trames fraudulentes, estafes i altres formes delictives.

La discriminació també es considera amb els estereotips negatius que s'apliquen a la vellesa, com que les persones grans són grans consumidores de recursos, tant socials com de salut, sense que hi hagi un retorn, per tal com se'ls considera persones improductives tant laboralment com socialment.

---

# FACTORS QUE PODEN INCREMENTAR EL RISC DE MALTRACTAMENTS

Conèixer i entendre els factors de risc (característiques personals, ambientals, estils de vida, experiències i comportaments que augmenten les probabilitats que es presenti un maltractament) és molt important per al desenvolupament d'instruments de detecció, i també per al desenvolupament de programes de prevenció que evitin l'aparició de nous casos.

Entenem com a factor de risc aquella característica que qualifica una persona com a més vulnerable davant una possible adversitat. El risc especifica la probabilitat que un fet desfavorable s'esdevingui en algun moment futur.

Els estudis actuals sobre els maltractaments a les persones grans assenyalen que hi ha uns factors que predisposen a generar una situació de maltractament i que són molt importants a l'hora de definir les estratègies i els programes de prevenció.

## **Factors que poden generar risc de patir alguna situació de maltractament**

### **COHABITACIÓ**

Augmenta les oportunitats de maltractament a causa del contacte personal. És així en la majoria de formes de maltractament, encara que potser està menys relacionat amb l'econòmic. Es troba sobretot en malalts amb demència i cuidadors familiars. Altres han trobat que viure sol disminueix les probabilitats de maltractament.

## AÏLLAMENT SOCIAL

Les famílies més aïllades socialment tenen menys control informal per part del veïnatge, la família o les amistats (que poden detectar i penalitzar situacions abusives). Així, una bona xarxa social és protectora de maltractament.

## DEMÈNCIA

Els cuidadors de persones grans amb demència poden maltractar amb més freqüència que els cuidadors d'altres tipus de malalties. Es podria explicar per les conductes agressives que poden presentar aquestes persones, i l'estrès que produeix en el cuidador.

## PERSONALITAT DEL RESPONSABLE DEL MALTRACTAMENT

Es troba una alta proporció de persones amb antecedents de malaltia psiquiàtrica, incloent-hi la depressió en els cuidadors (sovint causada per l'estrès). El consum excessiu d'alcohol també s'hi associa, així com puntuacions altes en escales d'hostilitat.

## DEPENDÈNCIA DE LA PERSONA RESPONSABLE DEL MALTRACTAMENT

Es troba que amb molta freqüència el perpetrador depèn econòmicament i per a l'allotjament de la víctima.

## GÈNERE

Hi ha un debat respecte si el gènere femení pateix més maltractaments, tot i que sembla que la constatació a la literatura d'un major nombre de dones maltractades es deu al major nombre absolut de dones dins d'aquest segment d'edat. S'ha trobat, però, que les dones podrien patir abusos més greus o amb majors conseqüències físiques o emocionals.

## RELACIÓ DE LA VÍCTIMA I EL RESPONSABLE DEL MALTRACTAMENT

Sembla que els fills serien els principals perpetradors, juntament amb marits i mullers, tot i que aquesta relació requereix més estudis.



### PERSONALITAT DE LA VÍCTIMA

Alguns estudis suggereixen que persones amb baixa percepció i baix control de les seves vides o, també, amb maneres passives i elusives d'afrontar els problemes que van sorgint poden ser més propenses a ser maltractades.

### DEPENDÈNCIA FÍSICA DE LA VÍCTIMA

És condició gairebé indispensable patir un cert grau de vulnerabilitat física, debilitat o indefensió per ser subjecte de maltractaments, tot i que no s'ha pogut demostrar la relació entre la discapacitat física (activitats de la vida diària) i el maltractament.

### FACTORS ESTRUCTURALS I SOCIALS

L'edatisme o concepció negativa de la societat envers l'envelliment i la vellesa deshumanitza les persones grans i les fa més susceptibles de ser maltractades i discriminades.

Poder conèixer i entendre els diversos factors de risc és bàsic i fonamental per desenvolupar estratègies de detecció a fi d'evitar l'aparició de noves situacions de maltractaments.

---

# EL SILENCI, UNA DE LES MAJORS BARRERES A VÈNCER

Les persones grans víctimes de maltractaments solen ser molt reticents a acceptar que ho són i, per tant, no es reconeixen com a tals. S'ha de comprendre el seu silenci, especialment per afavorir la comunicació, tenint present la difícil relació que solen tenir amb el seu entorn més immediat. Un dels elements imprescindibles és poder rebre informació adequada a la seva situació i com poder fer-hi front.

No sol ser habitual que presentin denúncia, ja que no saben com fer-ho, on anar i, el que és més rellevant, la utilitat que els pot comportar aquest acte.

# LA PERCEPCIÓ DE LES PERSONES GRANS MALTRACTADES

PERCEPCIÓ EXTERNA	PERCEPCIÓ INTERNA
Creuen que poden ser abandonades, represaliades, obligades a ingressar en un centre residencial o bé a perdre la plaça que ja tenen.	No són conscients de la gravetat de la seva situació. Justifiquen o excusen el comportament abusiu dels seus parents o cuidadors.
Creuen que són la causa d'un escàndol, l'origen d'un conflicte familiar i tenen por de perdre afectes i relacions molt significatives.	Se senten culpables, a causa del seu estat de dependència i de les atencions que requereixen. Senten impotència. Ignoren les seves possibilitats d'ajuda o dels recursos que tenen al seu abast. Pensen poder solucionar els problemes per ells mateixos. La percepció que cadascú "té allò que es mereix".

---

# ACTITUD DE L'EXTERIOR ENVERS LES PERSONES GRANS MALTRACTADES

## ACTITUD DE L'ENTORN

Resistència a reconèixer la realitat del maltractament perquè:

- Existeix una negació del problema per l'entorn.
- Es minimitza l'incident en l'origen de la queixa o denúncia.
- Sovint es culpa la víctima.
- Es desconeix l'existència de mesures de suport.
- Es creu que el que passa a la família és una qüestió privada (aquesta també pot ser una característica assumida pels professionals).

---

# PRINCIPIS BÀSICS PER A L'ACCIÓ DAVANT UNA SITUACIÓ DE MALTRACTAMENT

Alguns dels principis que han de guiar l'acció són:

- Preservar els drets de les persones grans que queden reflectits en el marc constitucional, en la normativa de les Nacions Unides i en les cartes de drets municipals i de les comunitats autònomes, entre d'altres:
  - Dret a l'autodeterminació; per tant, dret a la possibilitat de rebutjar o acceptar rebre ajuts.
  - Dret a gaudir de tota la informació adient a la situació concreta.
  - Dret a tenir les necessitats bàsiques cobertes.
- Intervenir individualment, sense perjudicis ni judicis de valor que privilegiïn o castiguen comportaments, i assumir-ne la responsabilitat.
- Preservar, tant com sigui possible, les relacions personals i els desitjos.

Cada una de les situacions de maltractament s'ha d'analitzar individualment per esbrinar i determinar tant els desitjos de la persona gran com el grau d'intervenció que aquesta sol·licita.

Les intervencions que es requereixin han d'aplicar mesures que produeixin poca perturbació i restricció a la persona gran. S'ha d'elaborar un mètode de participació voluntària de les persones implicades, tenint en compte la personalitat i les circumstàncies; en cas contrari pot provocar reaccions negatives que poden fer que la persona gran rebutgi l'ajuda.

---

# ORIENTACIONS I ESTRATÈGIES DE SUPORT I AJUT A LA VÍCTIMA DE MALTRACTAMENT

- Respectar, sempre que sigui possible, la decisió de la persona; és a dir, tenir en compte el principi d'autodeterminació.
- Oferir suport i ajut per esbrinar i entendre què està passant dins la seva situació de maltractament.
- Assessorar sobre els possibles factors de risc.
- Proporcionar tot tipus d'informació, de manera clara i exhaustiva (programes, ajuts, mediació, equipaments i serveis socials i de salut).
- Conèixer i analitzar totes les accions portades a terme abans de la detecció del maltractament.
- Incrementar la seva autoestima i reduir la seva inculpació.
- Potenciar els recursos que la persona pot posar en joc davant la situació que està patint (l'apoderament).
- Proposar estratègies d'acció que estiguin al seu abast en funció de les seves circumstàncies.
- Oferir un bon acompanyament i suport emocional.
- Proporcionar i garantir un suport continu fins que la situació canviï o finalitzi.
- Fer ús de les intervencions psicoterapèutiques (dinàmiques de grup o grups d'ajuda mútua).
- Potenciar els vincles familiars i socials.

- Minimitzar els riscos de l'aïllament social i la solitud.
- Cercar alternatives a una possible institucionalització (pisos amb serveis i/o tutelats, estades temporals en centres, acolliment familiar i unitats de relacions convivencials).
- Considerar accions legals (denúncia, mesures cautelars, etc.).

---

# L'AVALUACIÓ

La tasca primordial de l'avaluació és indagar i obtenir informació fiable i completa per tenir elements segurs amb els quals elaborar un pla d'intervenció.

En una situació de maltractament, l'avaluació inclou el coneixement de tots els possibles aspectes que intervenen en el procés, ja sigui per avaluar com per fer un pronòstic o per procedir a una estratègia d'intervenció. Els professionals que avaluen han d'estar preparats i tenir les competències i les habilitats necessàries per tractar les situacions dels maltractaments envers les persones d'edat avançada.

El procés d'avaluació consta de dues parts:

- Valorar els aspectes referents a la persona gran víctima, el causant o responsable del maltractament i l'entorn social.
- Valorar el maltractament en si, el grau de gravetat, l'accessibilitat i el pronòstic.

## S'AVALUARAN ELS ASPECTES SEGÜENTS:

**1. Avaluació física:** consisteix a analitzar els aspectes clínics mesurant i quantificant les capacitats i la funcionalitat per dur a terme les activitats necessàries per a la vida diària de la persona gran. Permet explicitar el grau de dependència física.

**2. Avaluació psicològica:** es tracta d'aconseguir informació sobre els aspectes psicològics (patiment de malalties com la depressió, els trastorns de la personalitat i les psicosis). Permet, també, explicitar el grau de dependència des del



punt de vista emocional, els trastorns de conducta i de comportament lligats a aquestes malalties.

**3. Avaluació social i familiar:** es tracta d'avaluar els aspectes socials que exploren les relacions establertes i que manté la persona gran amb el suport familiar i social, els recursos econòmics, així com els hàbits i les creences, posant en relleu els casos d'aïllament, solitud i manca de recursos materials.

---

# PREVENCIÓ

La prevenció pretén evitar l'aparició d'alguna forma de maltractament, detectar les situacions de maltractament i facilitar el tractament tant a les víctimes com als perpetradors dels maltractaments.

Actuar sobre els factors o les situacions de risc abans que aparegui el maltractament ha d'ocupar un lloc rellevant en els programes de prevenció. Entendre'ls i afrontar-los és fonamental per desenvolupar iniciatives polítiques, ja que és anar a l'arrel del problema.

Millorar la sensibilització de la societat sobre la naturalesa i les conseqüències dels maltractaments a les persones grans és una de les mesures més eficients de prevenció.

---

# MESURES QUE ES PODEN POSAR EN PRÀCTICA PER PREVENIR ELS MALTRACTAMENTS

Inicialment, es tracta d'intentar que les situacions de maltractaments a persones grans no s'arribin a produir i de reduir-ne la possible incidència. Consisteix a aturar o reduir l'evolució de les situacions de maltractament i detectar-les en un estat inicial i disminuir-ne la prevalença.

Es detallen unes actuacions que pretenen relacionar els factors de risc vinculats a la possibilitat de patir una situació de maltractament i la reducció d'aquest, per garantir una intervenció de qualitat i una potenciació de la bona praxi.

## **Accions relacionades amb la sensibilització i la informació a tota la població**

- Fer campanyes de divulgació dels drets de les persones grans mitjançant díptics i/o tríptics, implicant-hi també els mitjans de comunicació.
- Commemorar el Dia Mundial per a la Prevenció dels Maltractaments a les Persones Grans, el 15 de juny.
- Fomentar la sensibilització a tota la població, especialment a les persones grans, sobre el fenomen dels maltractaments mitjançant jornades, seminaris, tallers, conferències i taules rodones.
- Elaborar i divulgar materials educatius (guies, vídeos i altres formats) amb informació clara i precisa sobre què són i què signifiquen les diferents formes de maltractaments envers les persones grans.

## **Accions relacionades amb la formació**

- Potenciar la formació sobre els maltractaments als professionals implicats (serveis socials, serveis de salut, cossos de seguretat, serveis jurídics i altres com la banca i el consum), afavorint els cursos d'especialització, els màsters i les tesis doctorals.
- Donar suport i assessorament, i oferir formació als cuidadors que tenen cura de persones grans amb vulnerabilitat o situació de risc.
- Maximitzar l'educació en valors com el respecte, la dignitat i la tolerància envers les persones d'edat avançada, mitjançant conferències, tallers, programes i assignatures, especialment adreçats a les escoles i les universitats.
- Incloure el tema dels maltractaments a les persones grans en els programes de prevenció dels serveis socials, de justícia, dels cossos de seguretat i de salut; és a dir, de tots els departaments de la Generalitat de Catalunya, així com dels instituts (ICD, ICASS) i altres estructures relacionades amb el tema de les persones grans.

## **Accions envers la coordinació**

- Emfatitzar la coordinació entre els diferents sistemes (serveis socials, salut, justícia, cossos policials, educació) que estan o poden estar estretament implicats en les situacions de maltractaments a les persones grans.
- Involucrar els mitjans de comunicació en el bon tracte del fenomen dels maltractaments a les persones grans.

## **Accions envers la recerca**

- Potenciar la recerca científica sobre els maltractaments com a mitjà necessari per avançar en la millora del coneixement del fenomen dels maltractaments a les persones grans i per dissenyar accions futures que redueixin les situacions de risc.

---

# ASPECTES LEGALS

Legalment es pot actuar amb mesures, però tenint en compte dos aspectes molt diferenciats: tenim recursos per fer prevenció i actuar davant de situacions de maltractaments, però cal diferenciar en funció de si la persona gran té capacitat o de decidir o li manca.

## **Quan la persona gran víctima de maltractament té capacitat per decidir**

Quan la persona gran, víctima de maltractament, té capacitat per decidir, es pot aplicar alguna de les mesures següents:

### DELACIÓ VOLUNTÀRIA (AUTOTUTELA)

En cas que sigui declarada incapaç, tota persona amb plena capacitat d'obrar pot nomenar o excloure, en escriptura pública, una o més persones perquè exerceixin els càrrecs tutelars. També pot fer disposicions respecte al funcionament i el contingut del règim de protecció que pugui ser adequat, especialment pel que fa a la cura de la seva persona. Es fa mitjançant document notarial i s'inscriu en el Registre de Nomenaments Tutelars no Testamentaris del Departament de Justícia de Catalunya.

## DOCUMENT DE VOLUNTATS ANTICIPADES (DVA)

És el document adreçat a l'equip sanitari responsable en què una persona major d'edat, amb capacitat suficient i de manera lliure, expressa les instruccions que cal tenir en compte quan es trobi en una situació en què les circumstàncies que hi concorrin no li permetin expressar personalment la seva voluntat. En aquest document, la persona també pot designar una persona representant, que és la interlocutora vàlida i necessària amb el metge o l'equip sanitari, perquè la substitueixi en el cas que no pugui expressar la seva voluntat per ella mateixa. El DVA s'ha de formalitzar mitjançant un dels procediments següents:

- Davant de notari. En aquest supòsit, no cal la presència de testimonis.
- Davant de tres testimonis majors d'edat i amb plena capacitat d'obrar, dels quals dos, com a mínim, no han de tenir relació de parentiu fins al segon grau ni estar vinculats per relació patrimonial amb l'atorgant.

## PODER EN PREVISIÓ DE PÈRDUA SOBREVINGUDA DE CAPACITAT (PODER PREVENTIU)

No cal posar en tutela les persones majors d'edat que, per causa d'una malaltia o deficiència persistent de caràcter físic o psíquic, no es poden governar per elles mateixes, si amb aquesta finalitat han nomenat un apoderat en escriptura pública perquè tingui cura dels seus interessos. El poderdant pot ordenar que el poder produeixi efectes des de l'atorgament, o bé establir les circumstàncies que han de determinar l'inici de l'eficàcia del poder. En el primer cas, la pèrdua sobrevinguda de capacitat del poderdant no comporta l'extinció del poder. El poderdant també pot fixar les mesures de control i les causes per les quals s'extingeix el poder. Si, en interès de la persona protegida, s'arriba a constituir la tutela, l'autoritat judicial, en aquell moment o amb posterioritat, a instància del tutor, pot acordar l'extinció del poder.

Els poders atorgats en previsió d'una situació d'incapacitat s'han d'inscriure en el Registre de Nomenaments Tutelars no Testamentaris.

## ASSISTÈNCIA

La persona major d'edat que ho necessiti per tenir cura d'ella mateixa o dels seus béns, a causa de la disminució no incapacitant de les seves facultats físiques o psíquiques, pot sol·licitar a l'autoritat judicial el nomenament d'un assistent. L'autoritat judicial ha de respectar la voluntat de la persona que s'ha d'assistir pel que fa al nomenament o l'exclusió d'alguna persona per exercir la funció d'assistència. En la resolució de nomenament, l'autoritat judicial determina l'àmbit personal o patrimonial de l'assistència i els interessos dels quals ha de tenir cura l'assistant.

## PATRIMONI PROTEGIT

Comporta l'afectació de béns aportats a títol gratuït pel constituent, i també dels seus rendiments i subrogats a la satisfacció de les necessitats vitals del beneficiari. S'identifica mitjançant la denominació que consta en l'escriptura de constitució i és un patrimoni autònom, sense personalitat jurídica, sobre el qual el constituent, l'administrador i el beneficiari no tenen la propietat ni cap altre dret real. El patrimoni protegit no respon de les obligacions del beneficiari, ni tampoc de les del constituent o de qui hi va fer aportacions. Tanmateix, les aportacions fetes a un patrimoni protegit després de la data del fet o de l'acte del qual neixi el crèdit no perjudiquen els creditors de la persona que les va fer, si manquen altres recursos per cobrar-lo. Tampoc no perjudiquen els legitimaris.

## PENSIÓ D'ALIMENTS

S'entén per aliments "tot el que és indispensable per al manteniment, l'habitatge, el vestit i l'assistència mèdica de la persona alimentada". També s'hi inclouen les despeses funeràries, si no estan cobertes d'una altra manera. Té dret a reclamar aliments només la persona que els necessita o, si escau, el seu representant legal i l'entitat pública o privada que l'aculli, sempre que la necessitat no derivi d'una causa que li sigui imputable, mentre la causa subsisteixi. Els cònjuges, els descendents, els ascendents i els germans estan obligats a donar aliments.

## CONTRACTE D'ALIMENTS

Amb el contracte d'aliments, una de les parts s'obliga a proporcionar habitatge, manutenció i assistència de tot tipus a una persona durant la seva vida, a canvi de la transmissió d'un capital en qualsevol classe de béns i drets.

## RELACIONS CONVIVENCIALS D'AJUDA MÚTUA

Dues persones o més que conviuen en un mateix habitatge habitual i que comparteixen, sense contraprestació i amb voluntat de permanència i d'ajuda mútua, les despeses comunes o el treball domèstic, o ambdues coses, constitueixen una relació de convivència d'ajuda mútua, que es regeix pels acords que hagin estipulat o, si no n'hi ha, pel que estableix el Codi civil de Catalunya. Poden constituir una relació convivencial d'ajuda mútua les persones majors d'edat unides per vincles de parentiu en línia col·lateral sense límit de grau i les que tenen relacions de simple amistat o companyonia, sempre que no estiguin unides per un vincle matrimonial o formin una parella estable amb una altra persona amb la qual convisquin. El nombre màxim de convivents, si no són parents, és de quatre. Les relacions convivencials d'ajuda mútua es poden constituir en escriptura pública, a partir de la qual tenen plena efectivitat, o pel transcurs d'un període de dos anys de convivència. Els convivents poden regular vàlidament, amb llibertat de forma, les relacions personals i patrimonials, i els drets i deures respectius durant la convivència, sempre que aquests acords no perjudiquin terceres persones. En particular, es pot acordar la contribució igual o desigual a les despeses comunes i, fins i tot, que el treball domèstic i la càrrega econòmica sigui assumida íntegrament per algun dels convivents.

## ACOLLIMENT DE PERSONES GRANS

Persones acollidores i acollides conviuen en un mateix habitatge habitual, sigui el de les persones acollidores sigui el de les acollides, amb l'objecte que els primers tinguin cura dels segons, els donin aliments, els prestin assistència, els procurin el benestar ge-



neral i els atenguin en situacions de malaltia. Persones acollidores i acollides s'han de prestar ajuda mútua i compartir les despeses de la llar i la feina domèstica de la manera pactada, la qual ha de respondre a les possibilitats reals de cada part. La contraprestació es pot fer mitjançant la cessió de béns mobles, de béns immobles o en diners. El domicili on té lloc l'acolliment ha de tenir condicions d'habitabilitat i d'accessibilitat tant infraestructurals com de serveis. L'acolliment requereix que les persones acollidores i les acollides no tinguin parentiu entre elles fins al segon grau. Les persones acollides no poden ser menors de seixanta-cinc anys. L'acolliment s'ha de constituir en escriptura pública, la qual s'ha d'inscriure en el registre corresponent.

#### PREVISIONS PATRIMONIALS

Es tracta d'un recurs legal preventiu que permet evitar la dependència econòmica o la falta de disposar de recursos líquids, ja que aquest és un factor de risc de patir alguna situació de maltractament. Així, tenim el contracte vitalici, que consisteix en la venda de la nua propietat de l'habitatge on la persona resideix a canvi d'una pensió mensual fins a la defunció d'aquesta. Una altra possibilitat és la venda amb reserva del dret d'usdefruit; la diferència amb l'anterior es troba en què en el moment de la venda es rep tota la quantitat econòmica, i la persona pot romandre al domicili. Una altra opció és la hipoteca inversa, en què es formalitza una hipoteca sobre l'habitatge i es percep una quantitat mensual que està determinada pel valor de l'immoble i l'edat de la persona.

## Quan la persona gran víctima de maltractament no té capacitat per decidir

Quan la persona gran víctima de maltractament no té capacitat per decidir, es pot aplicar alguna de les mesures següents:

- Comunicació de presumpte incapaç a la fiscalia.
- Comunicació de guarda de fet al jutjat o la fiscalia.
- Petició d'adopció de mesures cautelars al jutjat (art. 762 de la Llei d'enjudiciament civil).
- Demanar un ingrés involuntari al jutjat.
- Iniciar el procediment d'incapacitació les persones legitimades per la llei.
- Incompliments dels deures del tutor: comunicar-ho al jutjat que ha declarat la incapacitació o a la fiscalia.

És important incidir en les mesures cautelars, ja que és un procediment que permet una protecció ràpida quan la persona ha perdut la capacitat de decidir.

Si es tracta d'una situació de risc, i cal una actuació urgent dels jutjats, des del punt de vista personal i/o patrimonial, es poden demanar mesures cautelars per protegir la persona. Aquestes mesures es presenten al deganat i l'escrit s'adreça al jutjat de primera instància. Les mesures també es poden demanar a la fiscalia.

És convenient concretar quines mesures cautelars es demanen al jutjat, que seran diferents en funció de cada cas.

També és molt important, com a sistema de protecció, la incapacitació. Moltes vegades les persones grans que pateixen maltractament tenen algun tipus de demència associada a una pèrdua de capacitat cognitiva. La incapacitació és una mesura protectora i no una limitació de drets i llibertats a les persones grans. Aquesta mesura suposa un control judicial, ja que nomenar un tutor o curador garanteix que s'ha de retre comptes al jutge de totes les actuacions tutelars.

L'avantatge de la incapacitació és el control judicial. Nomenar una figura tutelar garanteix que s'han de retre comptes de l'actuació tutelar, cosa que pot

tenir un efecte dissuasiu en situacions d'abús o maltractament: en saber que hi ha aquesta supervisió és probable que es vagi més amb compte, ja que se sent més vigilat.

La incapacitació jurídica la poden promoure els familiars ascendents, descendents, germans i parella. En cas que no hi hagi cap familiar, la pot fer el Ministeri Fiscal. També els professionals que identifiquin alguna possible situació d'incapacitació l'han de comunicar al Ministeri Fiscal. No sols això, qualsevol persona que tingui coneixement d'un presumpte incapaç ho ha de comunicar al Ministeri Fiscal.

## LES MESURES DES DE L'ÀMBIT PENAL

Davant d'un presumpte delictes, hi ha l'obligació legal de comunicar-lo al jutjat de guàrdia, al Ministeri Fiscal o a la policia.

En el supòsit que la víctima no vulgui denunciar la seva situació de maltractament i tingui capacitat de decisió, el professional continua tenint l'obligació de comunicar-la al jutge, a la fiscalia o a la policia.

El delictes de violència domèstica està regulat al Codi penal (art. 173.2), que fa esment de les situacions de maltractament físic i psicològic infligits a: “.. la parella, els ascendents, o incapaços que hi conviuen, als subjectes a tutela, curatela, acolliment o guarda de fet, o la persona emparada en qualsevol altra relació per la qual es trobi integrada en el nucli de convivència familiar, així com sobre les persones que per la seva especial vulnerabilitat es trobin sotmeses a custòdia o guarda en centres públics o privats”.

Com a mesures de protecció més urgents destaquen:

- La sol·licitud d'ordre de protecció de víctimes: tal com disposa la llei, s'ha de sol·licitar directament davant de l'autoritat judicial o el Ministeri Fiscal, o bé davant de les forces i els cossos de seguretat, les oficines d'atenció a la víctima, els serveis socials o les institucions assistencials dependents de les administracions públiques, o els serveis d'orientació jurídica dels col·legis d'advocats. Una vegada rebuda la sol·licitud, serà tramesa sense dilació al jutjat de guàrdia, que podrà requerir a la policia judicial que practiqui les diligències necessàries per adoptar l'ordre de protecció.

En funció de la gravetat de la situació es poden demanar mesures cautelars o penes accessòries, com ara:

- Prohibició que el presumpte agressor resideixi en un determinat lloc, barri o zona.
- Prohibició d'anar a determinats llocs o assistir a uns actes en concret.
- Prohibició d'aproximar-se a la víctima o de comunicar-s'hi.
- Sol·licitud de mesures cautelars al jutjat: sempre que el jutge de guàrdia ho consideri procedent, d'acord amb la gravetat dels fets i la necessitat de protecció integral de la víctima, pot adoptar alguna de les mesures cautelars que es preveuen legalment (presó provisional, prohibició d'aproximació, prohibició de residència, prohibició de comunicació, retirada de les armes o qualsevol altra).

---

# RECURSOS

La disponibilitat dels recursos és un factor important per a la qualitat de la intervenció. En ocasions, la manca de recursos específics per a l'abordatge de les situacions de maltractament a persones grans pot comportar que els professionals, en general, intentin resoldre el cas amb solucions poc adients per a la persona gran maltractada. Actualment, el recurs social més utilitzat és la sol·licitud d'ingrés en un centre residencial.

Si es tenen indicis que la persona gran no té capacitat d'obrar, cal comunicar-los a la fiscalia perquè iniciï un procés d'incapacitació amb l'objectiu de protegir-la. D'altra banda, si la persona ja està incapacitada, caldrà informar-ne el jutjat o la fiscalia, ja que aquesta persona està ja amb una tutela.

La relació de recursos que consten en aquest apartat no són serveis específics, ni tampoc disposen de professionals experts per a l'atenció de les persones grans víctimes de maltractament.

## Recursos socials

La Llei 12/2007, de serveis socials, determina que el mitjà per assegurar l'accés a les prestacions del sistema de serveis socials de la població que les necessiti és la cartera de serveis socials, que determina el conjunt de prestacions de la xarxa de serveis socials d'atenció pública i inclou les prestacions de serveis, econòmiques i tecnològiques del sistema públic de serveis socials (art. 24.1 i 24.2).

**a) Serveis socials bàsics:** són el primer nivell del sistema públic de serveis socials i la garantia de més proximitat als usuaris i als àmbits familiar i social. És competència de l'Administració local:

- **SERVEI BÀSIC D'ATENCIÓ SOCIAL:** equip de tècnics que té l'objectiu de conèixer, prevenir les persones, les famílies i els grups socials i d'intervenir-hi, especialment si es troben en situació de risc social o d'exclusió. Va destinat a tota la població en general.
- **SERVEIS D'AJUDA A DOMICILI (SAD). TELEASSISTÈNCIA I TELEALARMA:** conjunt d'accions que es fan bàsicament a la llar de la persona i/o família que proporcionen atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal.
- **SERVEI DE RESIDÈNCIA TEMPORAL PER A PERSONES ADULTES EN SITUACIÓ D'EXCLUSIÓ SOCIAL:** servei d'acolliment residencial que supleix temporalment la llar familiar en casos puntuals i d'urgència — Servei Polivalent d'Urgències (CMAUS-Barcelona ciutat) i Servei d'Acolliment i Urgències a la Velleja (SAUV).
- **MENJADORS SOCIALS:** servei que proporciona dinars o sopars temporalment a les persones que ho necessiten per garantir-los una alimentació adequada.

**b) Serveis socials especialitzats per a persones grans:** es presten per mitjà de centres, serveis, programes i recursos. Inclouen els equips tècnics de valoració, que tenen com a funció principal valorar i diagnosticar les situacions de necessitat social:

- Centres de dia per a persones grans de caràcter temporal o permanent.
- Atenció integral a les persones grans en l'àmbit rural.
- Serveis de llar residència.
- Residències assistides per a gent gran de caràcter temporal o permanent.
- Habitatges tutelats per a gent gran de caràcter temporal o permanent.
- Acolliments familiars per a persones grans (pendent d'implementar).
- Serveis en centres sociosanitaris de llarga estada o hospital de dia per a persones amb dependència.

**c) Telèfon 93 483 10 00 del Departament de Benestar Social i Família.**

**d) Oficina de la Gent Gran Activa** de la Secretaria de Família del Departament de Benestar Social i Família (atén consultes).

**e) Servei d'Inspecció i Registre:** per a aquelles situacions de maltractaments en institucions. El Departament de Benestar Social i Família, entre altres funcions, assessora i informa les entitats i les persones usuàries dels serveis socials sobre els seus drets i deures.

## Recursos de seguretat (Departament d'Interior)

### RECURSOS DE LA GENERALITAT

- **Telèfon d'emergències 112:** centralitza totes les trucades d'urgències; és gratuït, únic a tot l'àmbit europeu i dona resposta immediata les 24 hores del dia.
- **Comissaries dels Mossos d'Esquadra:** l'atenció i la protecció de les víctimes formen part de les funcions principals de la Policia de la Generalitat.
- **Grups d'Atenció a la Víctima (GAV):** Mossos d'Esquadra - Policia de la Generalitat.

### RECURSOS D'ÀMBIT LOCAL

- **Policia local.**

## Recursos jurídics

- **Torn d'ofici** (violència domèstica).
- **Servei de Tramitació de Justícia Gratuïta.**
- **Servei d'Orientació Jurídica (SOJ).**
- **Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte (OAVD).**
- **Mediació.**

## Recursos en situació de violència masclista

- **Línia 900 900 120 d'atenció permanent a dones en situació de violència masclista:** és gratuït i confidencial, i funciona tots els dies de l'any durant les 24 hores del dia.
- **Els serveis d'informació i atenció a les dones (SIAD):** de titularitat municipal o comarcal, ofereixen informació, orientació i assessorament sobre tots aquells aspectes relacionats amb la vida de les dones (àmbit laboral, social, personal, familiar i, especialment, violència masclista).
- **Les oficines d'atenció i informació de l'Institut Català de les Dones (ICD):** ofereixen un servei presencial i gratuït d'atenció psicològica per orientar i assessorar les dones que ho necessitin, especialment les que estan en situació de violència. També disposen d'un servei presencial i gratuït d'assessorament jurídic.
- **Altres serveis de la xarxa d'atenció i recuperació integral:** és el conjunt coordinat de recursos i serveis públics de caràcter gratuït per a l'atenció, l'assistència, la protecció, la recuperació i la reparació de les dones que han patit o pateixen violència masclista en l'àmbit territorial de Catalunya.

## Recursos de salut

- El telèfon **061** ofereix informació sanitària i consells de salut, facilita i garanteix l'accés universal als recursos de salut **les 24 hores del dia els 365 dies de l'any.**
- **L'atenció primària** és el primer nivell d'accés i es presta principalment als centres d'atenció primària (CAP).
- **Dispositius de la xarxa d'atenció hospitalària:** l'atenció especialitzada d'internament es presta en hospitals d'aguts, hospitals psiquiàtrics i centres sociosanitaris que, de manera exclusiva o compartida, presten serveis d'hospitalització.
- **Atenció sociosanitària:** segueix un model d'atenció integral i multidisciplinària que garanteix una atenció de qualitat a les persones grans, els



malalts crònics amb dependència i les persones en situació terminal –Programa d’atenció domiciliària i equips de suport (PADES), Unitats funcionals interdisciplinàries sociosanitàries (UFISS), centres de llarga, mitjana o curta estada.

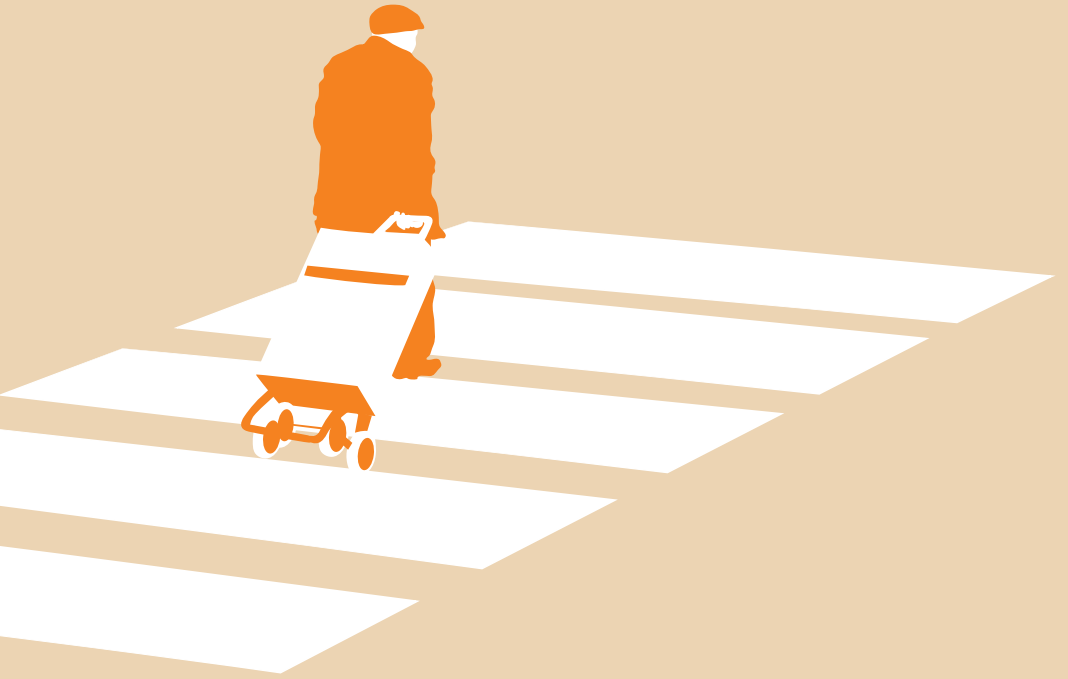
## Altres recursos

- **Serveis de mediació:** la mediació, en general, es conforma a través de quatre característiques identificatives bàsiques, que són la voluntarietat, la confidencialitat, la imparcialitat i la neutralitat.
- **Agència Catalana del Consum:** la seva missió és garantir els drets de les persones com a consumidores de béns i productes i usuàries de serveis. Actuen per resoldre els conflictes que sorgeixen entre les empreses i les persones consumidores a través dels mecanismes de mediació i arbitratge.

[http://www.consum.cat/qui\\_som/que\\_fem/index.html](http://www.consum.cat/qui_som/que_fem/index.html)

- **Directori d’establiments i serveis a les persones grans:**

<http://www.gencat.cat/dasc/icass/info/estatgg.htm>.



---

# BIBLIOGRAFIA

CARTA EUROPEA DELS DRETS I LES RESPONSABILITATS de les persones grans que necessiten assistència i atenció a llarg termini, [en línia], 2010. <http://www.ageplatform.eu/en/daphne>.

COMITÈ ECONÒMIC SOCIAL I EUROPEU. Dictamen del Comitè Econòmic i Social Europeu sobre els maltractaments infringits a les persones d'edat avançada. Diari Oficial de la Unió Europea, 2008 (2008/C 44/24).

DECLARACIÓN DE TORONTO para la prevención global del maltrato de las personas mayores. Ginebra: Organizació Mundial de la Salut, 2002.

GENERALITAT DE CATALUNYA. Departament de Benestar Social i Família. Servei d'Inspecció i Registre. *Ús racional de les contencions físiques*. Barcelona, 2011.

GENERALITAT DE CATALUNYA. *Protocol per a l'aplicació de criteris de cribatge abans d'iniciar un procediment d'incapacitació*. Col·lecció Eines, 1. Barcelona, 2008.

KESSEL H., MARÍN N., MATORANA N., CASTAÑEDA L., PAGEO M., LARRION J. L. "Primera Conferencia Nacional de Consenso sobre el anciano maltratado". *Revista Española de Geriátria y Gerontología*, 1996; 31(6): 367-72.

ORGANITZACIÓ MUNDIAL DE LA SALUT (OMS). *El maltrato de las personas mayores* [en línia]. A OMS, *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. Washington, DC: Organizació Mundial de la Salut, 2002.

ORGANITZACIÓ MUNDIAL DE LA SALUT (OMS). *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. Ginebra: Organizació Mundial de la Salut, 2002.

TABUEÑA C. M., COMA M., ORFILA F., MUÑOZ J., MORENO A. "Estudi sobre el maltractament de les persones d'edat avançada". *Barcelona societat: revista d'informació i estudis socials*, 2005; 13: 177-88.

TABUEÑA, C. M. *Los malos tratos a las persona mayores. Una realidad oculta* [en línia]. Barcelona: Obra Social de Catalunya Caixa, 2009. <http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/caixacatalunya-malostratos-01.pdf>

TOUZA, C. "Por qué y cuándo se han de utilizar las Escalas de detección de riesgo de malos tratos domésticos y comportamientos autonegligentes" (EDMA). *Cuadernos de Trabajo Social*, 2010; 23: 145-161.

---

# LEGISLACIÓ

Llei 16/1996, de 27 de novembre, reguladora de les actuacions inspectores i de control en matèria de serveis socials i de modificació del Decret legislatiu 17/1994, de 16 de novembre, pel qual s'aprova la refosa de les Lleis 12/1983, 26/1985 i 4/1994, en matèria d'assistència i serveis socials. Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya, 9 de desembre de 1996 (núm. 2290).

Llei 1/2000, de 7 de gener, d'enjudiciament civil.

Llei 22/2000, de 29 de desembre, d'acolliment de persones grans.

Llei 1/2001, de 15 de març, de mediació familiar de Catalunya (DOGC núm. 3355 publicat el 26/03/2001).

Decret 175/2002, de 25 de juny, pel qual es regula el Registre de voluntats anticipades.

Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària.

Llei 27/2003, de 31 de juliol, reguladora de l'ordre de protecció de les víctimes de la violència domèstica.

Llei de protecció integral contra la violència de gènere: Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere (BOE 29/12/2004).

Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a persones en situació de dependència, de 14 de desembre (BOE 15/12/2006).

Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista.

Llei 25/2010, de 29 de juliol, del llibre segon del Codi civil de Catalunya, relatiu a la persona i la família.



Els papers utilitzats per a aquest publicació són: paper òfset reciclat de 100 g per a l'interior i cartolina estucada de 300 g per a la coberta, ambdós amb certificat FSC (Forest Stewardship Council).

Tots dos són papers originats en boscos regenerats sosteniblement i dels quals hi ha certificació de total respecte de la cadena de producció del paper.





Generalitat de Catalunya  
**Departament de Benestar Social  
i Família**



Consell  
de la  
**Gent Gran**  
de Catalunya



**Obra Social "la Caixa"**