


# L'actuació davant el maltractament a les persones grans

Eixos principals del  
nou protocol municipal

**bon tracte**  
en tot moment

Ajuntament de  
**Barcelona**





# **L'actuació davant el maltractament a les persones grans**

Eixos principals del nou protocol municipal

**Juny de 2014**

## Antecedents i marc

L'any 2007 l'Ajuntament de Barcelona va publicar el *Protocol de detecció i intervenció en situacions de maltractament a les persones grans*. El 2013, amb l'aprovació de la *Mesura de govern per promoure el bon tracte a les persones grans i millorar la prevenció i l'abordatge de les situacions de maltractament que es puguin produir a la ciutat*, l'Ajuntament es planteja l'actualització i millora d'aquest protocol.

Per elaborar el nou protocol s'han pres en consideració:

- El **Pla d'Actuació Municipal (PAM) 2012–2015**.
- El **Pla municipal per a les persones grans 2013–2016**, on un dels objectius específics de la seva línia estratègica 3 és la millora de la prevenció, detecció i atenció dels maltractaments a través de la cooperació.
- El **Document obert de drets, llibertats i deures de les persones grans amb dependència**, del grup de treball de bon tracte del Consell Assessor de la Gent Gran (CAGG).
- La **Memòria 2011–2012**, dedicada a la discriminació i el maltractament a les persones grans, del grup d'envelliment del Consell Municipal de Benestar Social de Barcelona (CMBS).

El **bon tracte** a les persones grans és la filosofia que emmarca aquest nou Protocol. Contempla els valors de respecte, dignitat i reconeixement de les necessitats de les persones grans des d'una mirada positiva de la vellesa en totes les fases de l'actuació dels i les professionals.

## Per què es fa el Protocol?

Amb l'elaboració del Protocol es vol aportar als i les professionals municipals **elements conceptuals i metodològics** actualitzats i línies d'actuació davant les situacions de maltractament a les persones grans. L'objectiu és oferir l'orientació, el suport i les respostes d'atenció més adequades tant a les **persones que reben maltractaments com a les persones que els causen**, comptant amb criteris per a **prevenir, detectar i intervenir** de forma més eficaç.

## Les novetats del Protocol

1. Introdueix la **prevenció** com a factor necessari i complementari a l'actuació davant una situació de maltractament.
2. Estableix els **procediments específics i els instruments** necessaris, comuns i homogenis, per a tots els agents implicats.
3. Assenta les bases per a **l'abordatge des de la coresponsabilitat, la complementació** i l'establiment de circuits i procediments de treball entre sistemes: serveis socials, salut, justícia i cossos de seguretat.
4. Planteja la necessitat d'abordar també la intervenció amb la **persona que causa el maltractament**.

# Agents implicats

Aquest Protocol abasta **la totalitat dels serveis municipals d'atenció social, xarxa de recursos i equipaments de proximitat** adreçats de manera directa o indirecta a les persones grans de Barcelona. Per a cada un d'ells es concreten els procediments específics de la seva actuació.

## Serveis i recursos municipals

Xarxa de 40 Centres de Serveis Socials (CSS)

Serveis d'atenció a la dependència

Servei d'Atenció Domiciliària (SAD)

Residències de gent gran

Centres de dia

Menjadors per a la gent gran: "Àpats en companyia"

Casals de Gent Gran

Centres Cívics

Biblioteques

Centre d'Urgències i Emergències Socials (CUESB)

Servei d'Urgències a la Vellesa (SAUV)

Teleassistència

Apartaments tutelats / Habitatges amb serveis

Programes i accions per la gent gran promogudes pels Districtes

Projecte "Radars"

Serveis adreçats a les dones

Oficina per a la no Discriminació (OND)

Guàrdia Urbana

Altres

---

# Què inclou?

## **1. Descriu els aspectes conceptuals i definitoris del maltractament**

- Defineix què és el maltractament vers les persones grans
- Identifica els diferents tipus de maltractament
- Descriu el perfil de la persona gran maltractada i de la persona causant del maltractament
- Recull els principis ètics en l'actuació
- Concreta el marc normatiu del maltractament
- Incorpora la prevenció des de l'àmbit municipal

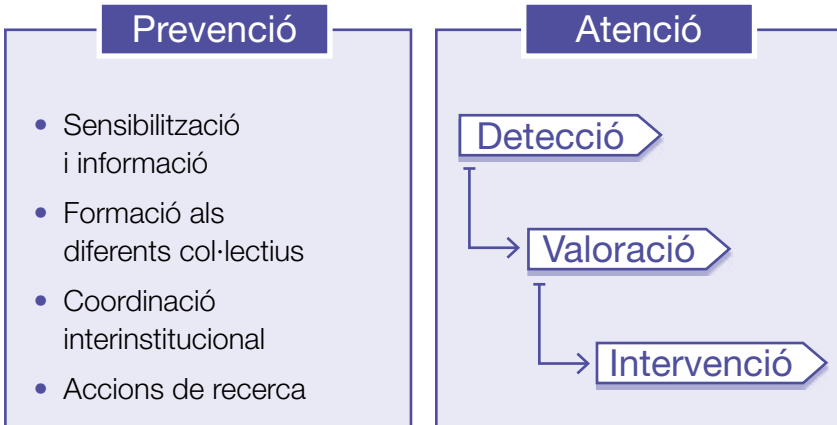
## **2. Identifica les diferents fases del procés d'actuació davant el maltractament** i incorpora la definició, el procediment específic, els instruments necessaris i l'esquema de funcionament de cadascuna de les fases:

- Detecció
- Valoració
- Intervenció

## **3. Ressalta la coresponsabilitat i la necessària complementació entre sistemes:**

- Serveis Socials
- Salut
- Justícia
- Cossos de Seguretat

# Com s'actuarà davant una situació de possible maltractament?



## La prevenció

És el conjunt d'accions encaminades a evitar o reduir la incidència dels maltractaments mitjançant la reducció dels factors de risc.

Les accions de prevenció han d'anar orientades a visibilitzar el fenomen dels maltractaments i, a la vegada, modificar aquelles actituds i accions edatistes. S'ha de potenciar en tot moment els drets de les persones grans i el bon tracte, per tal d'eradicar els maltractaments en qualsevol de les diferents formes que puguin donar-se.

La prevenció té per objectiu reduir l'aparició de nous casos i fer desaparèixer patrons culturals generadors de conductes maltractadores.

- La dimensió preventiva implica a tots els agents i a tota la societat de manera col·lectiva.
- Cal treballar per evitar l'aparició de nous casos (prevenció primària), per intervenir de manera precoç i així reduir la incidència i els danys (prevenció secundària) i per reparar i disminuir la reincidència (prevenció terciària).

## La detecció

Permet identificar i fer visible el possible maltractament, tant si es dóna de manera aïllada o puntual com si es tracta d'una situació perllongada. Ajuda a conèixer les situacions i els contextos en els quals s'ha d'intervenir per tal d'evitar-ne el seu desenvolupament i la seva cronicitat.

Qualsevol dels agents implicats (serveis i recursos de la xarxa municipal) podran derivar la situació als serveis socials del territori. S'ha dissenyat un instrument ("Quadre d'indicadors d'alerta") com a eina de referència que pot ajudar als professionals a detectar situacions de maltractament.

Qualsevol persona coneixedora d'una possible situació de maltractament l'ha de posar en coneixement dels i les professionals dels serveis socials.



# DETECCIÓ

canal d'entrada  
(qui fa la demanda?)

## Demanda directa

(Persona gran que rep maltractament)

## Demanda indirecta

(Persona, servei o entitat)

Cas nou

Cas en atenció al Centre de Serveis Socials (CSS)

Salut

Cossos de seguretat

Familiars/  
veïnat/entitats

Serveis socials  
i equipaments  
municipals

Professional CSS

Centre de Serveis Socials (CSS)

Es dona algun d'aquests supòsits?:

- Lesions físiques
- Necessitat de sortir del domicili de manera immediata
- Abandonament

Sí

No

S'inicia la fase d'**INTERVENCIÓ**  
(Intervenció immediata)

S'inicia la fase de **VALORACIÓ**  
(Intervenció prioritària)

# La valoració

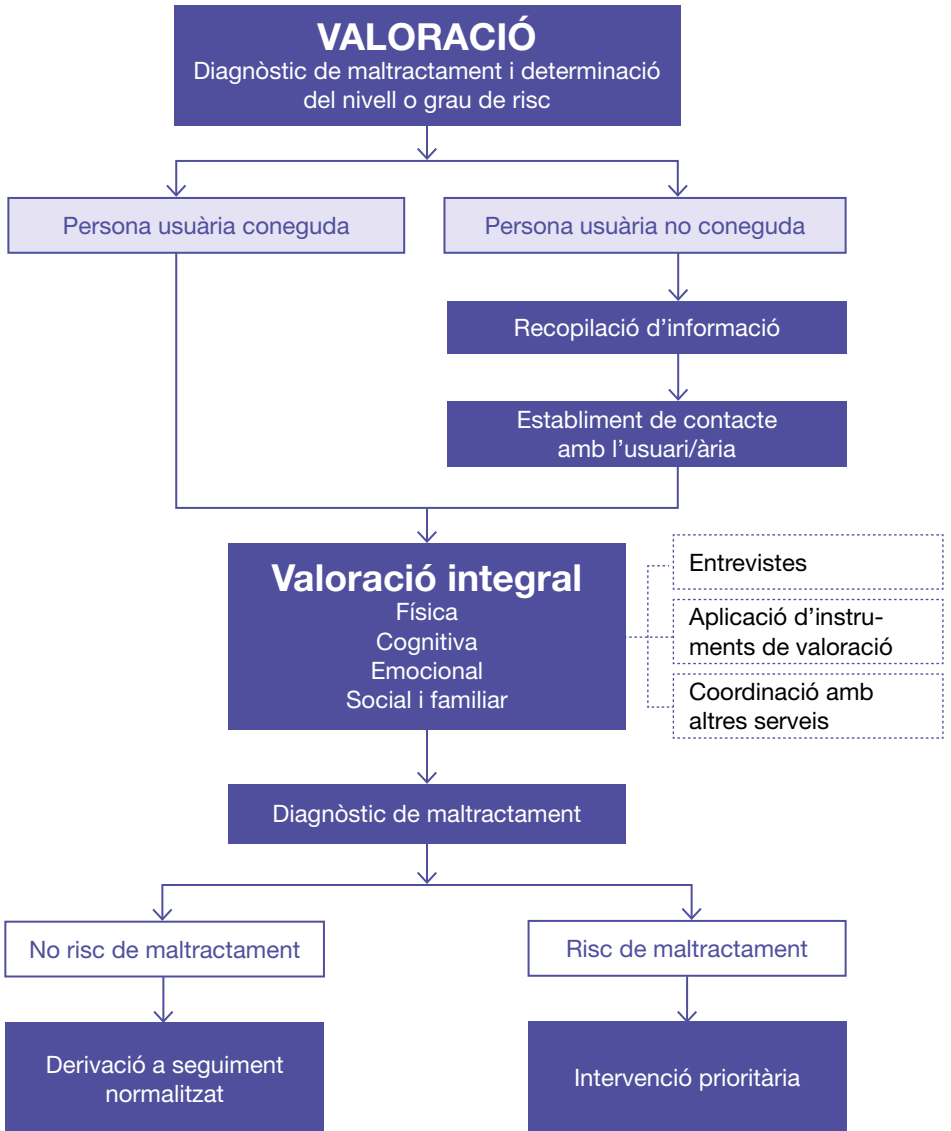
Permet recollir la informació precisa que confirma els fets i els detalls concrets del maltractament, així com valorar el nivell i la gravetat de la situació.

Implica un coneixement integral de la situació de la persona gran, que s'analitza de manera multidimensional i multidisciplinària i té com a finalitat:

- Diagnosticar i confirmar el tipus de maltractament així com la freqüència i progressió del maltractament en el temps
- Mesurar el grau de risc que el maltractament continuï
- Valorar:
  - La urgència
  - La gravetat
  - La seguretat
- Realitzar un pronòstic de la situació que inclogui també la persona causant del maltractament

Per tant, el procediment de valoració inclou:

- Valoració de l'estat de la persona gran que rep el maltractament
- Valoració de la capacitat de decidir de la persona gran
- Valoració de l'entorn relacional
- Valoració del grau d'acceptació de la situació per part de la persona gran i de la/es persona/es causant/s del maltractament
- Coordinació amb serveis/recursos municipals implicats i d'altres sistemes (Salut, Justícia i Seguretat)



# La intervenció

La intervenció està orientada a la protecció, l'atenció i la resolució de la situació de maltractament.

La intervenció es concreta en un Pla de treball que ve determinat pels següents criteris:

- La gravetat o severitat de la situació
- La capacitat de decidir de la persona gran
- L'acceptació o no del pla de treball per part de la persona gran

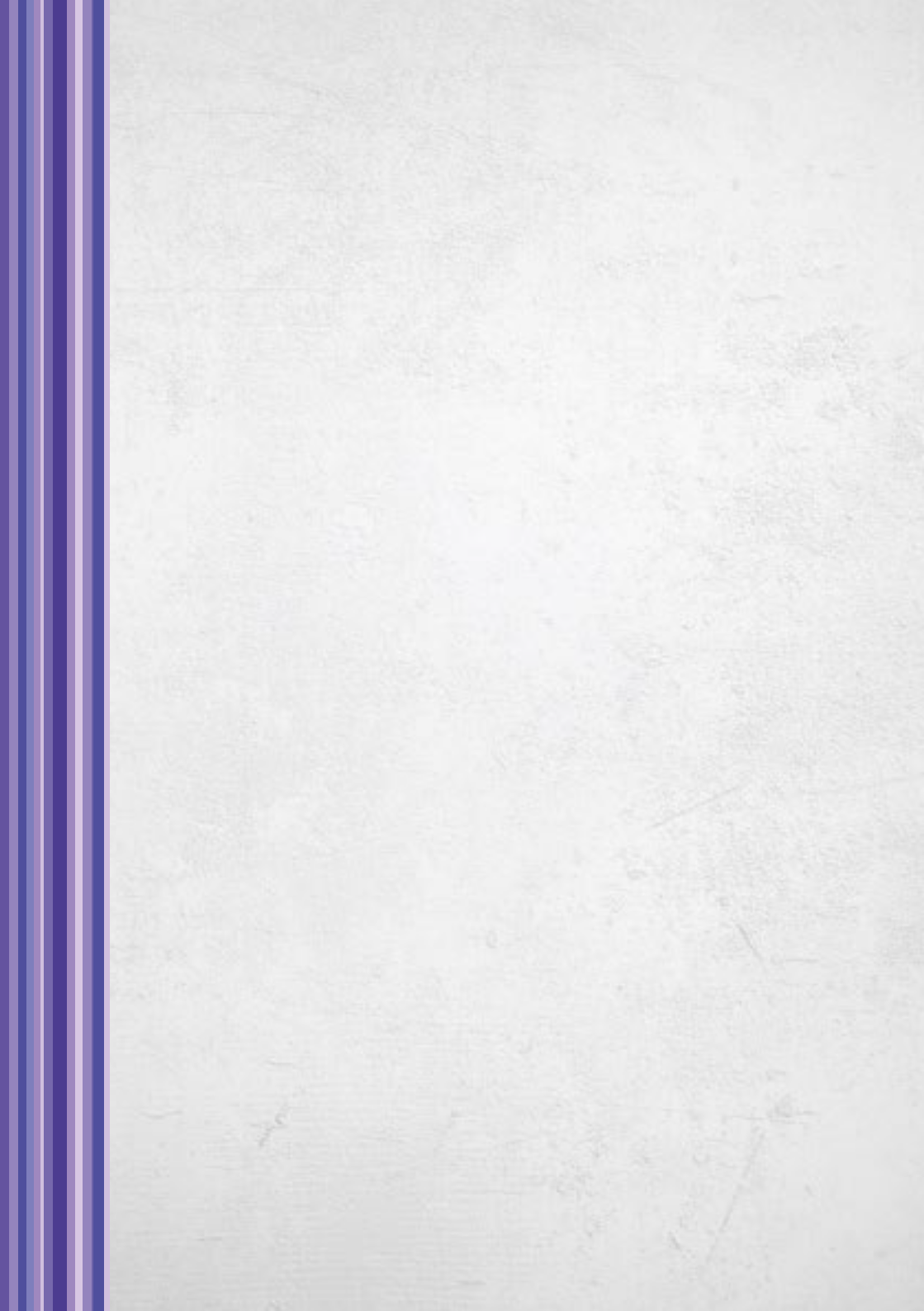
# INTERVENCIÓ

Pla de treball per a l'abordatge de la situació de maltractament



Trobareu la versió íntegra del Protocol a partir del mes d'octubre de 2014 a [www.bcn.cat/qualitatdevida](http://www.bcn.cat/qualitatdevida)





**bcn.cat/  
gentgran**  
[facebook.com/Bcn.cat](https://facebook.com/Bcn.cat)  
[twitter.com/Barcelona\\_cat](https://twitter.com/Barcelona_cat)

**bon tracte**  
en tot moment