



Guia local per fer front als maltractaments a les persones grans

Edició actualitzada - Juny de 2023

Sèrie Benestar i Ciutadania

Aquest document ha estat elaborat per encàrrec de l'Àrea d'Igualtat i Sostenibilitat Social de la Diputació de Barcelona amb la finalitat d'enfortir les polítiques locals de benestar i qualitat de vida que permetin envellir de manera digna i posar a l'abast dels ens locals un instrument de treball que els ajudi a abordar les situacions de maltractament que poden patir les persones grans.

Amb aquesta eina, els equips professionals dels municipis que gestionen aquests casos i que ja disposen de coneixements sobre aquest fenomen, poden fer una adequada planificació de la feina de prevenció i detecció, i portar a terme una intervenció eficient que faciliti la recuperació de les persones grans que es troben en aquestes situacions.

La *Guia* recull, en primer lloc, les definicions de les tipologies de maltractaments que es poden detectar, així com els factors de risc i de protecció que fan que les persones grans siguin més o menys vulnerables a patir-los. En segon lloc, se centra en els maltractaments que poden patir les persones grans a les institucions. En tercer lloc, presenta un conjunt de procediments de treball i circuits d'actuació en relació amb la prevenció, la detecció, l'avaluació i la intervenció en situacions de maltractament. L'última part de la *Guia* conté els aspectes legals i les mesures de suport jurídiques que es poden emprendre per a les persones grans que les necessitin, així com els aspectes relacionats amb la protecció de dades que cal tenir en compte en aquests procediments.

El document es completa amb les referències bibliogràfiques i legislatives, el glossari i l'apartat d'annexos amb registres i formularis a fi de gestionar els casos.



Guia local per fer front als maltractaments a les persones grans

Edició actualitzada - Juny de 2023

Autors

Jordi Muñoz Iranzo, Olalla Montón Lozano,
Montse Celdrán Castro, Adela Boixadós Porquet
Marisa Garreta Burrel
EIMA Associació per la investigació del maltractament a les persones grans

Direcció tècnica

Pilar Martínez Rodríguez
Directora del Programa de Promoció de l'Autonomia i Prevenció de Maltractaments a Persones Grans
Servei d'Atenció a la Dependència i la Vulnerabilitat Social
Gerència de Serveis Socials
Àrea d'Igualtat i Sostenibilitat Social
Diputació de Barcelona

2a edició: juny de 2023

© de l'edició: Diputació de Barcelona

© dels textos: els autors

Producció i edició: Subdirecció d'Imatge Corporativa i Promoció Institucional
de la Diputació de Barcelona

Composició: Fotocomposició gama, sl

Índex

Presentació	7
1. Justificació	9
2. Objectius	11
3. Definició dels maltractaments a les persones grans	12
4. Formes i senyals d'alerta dels maltractaments	14
5. Factors de risc i de protecció	16
5.1. Factors de risc	16
5.2. Factors de protecció	17
6. Els maltractaments en les institucions	18
7. La prevenció	22
8. La detecció	24
8.1. Comprovació	25
9. L'avaluació	27
9.1. Avaluació	29
9.2. Entrevista	32
9.3. Instruments adreçats tant a les víctimes dels maltractaments com als professionals i les persones cuidadores	33
10. La intervenció	35
10.1. Principis que guien l'acció	35
10.2. Objectius de la intervenció	37
10.3. Pla d'intervenció	37
11. Els aspectes jurídics	40
11.1. Mesures que cal emprar quan la persona té capacitat jurídica	40

11.2.	Mesures que cal emprar quan la persona necessita suport per exercir la seva capacitat jurídica	41
11.3.	Comunicació de fets presumptament delictius	46
11.4.	Protecció de dades	49
11.5.	Formularis	51
12.	Bibliografia i legislació	64
12.1.	Bibliografia	64
12.2.	Legislació	65
13.	Glossari	68
14.	Annexos	70

Presentació

Els maltractaments a les persones grans són una realitat encara invisible que suposa una vulneració dels seus drets i una amenaça per a la seva dignitat i qualitat de vida. L'increment de la longevitat en un context caracteritzat per la urbanització mundial i per una societat fragmentada, que tendeix a l'individualisme en detriment de la comunitat i el teixit social, ha fet créixer els riscos de maltractaments a les persones grans. Alhora, en el període més recent, la pandèmia de la COVID-19 i les mesures de protecció establertes, com ara el confinament, han fet que les persones grans estiguessin més exposades a patir maltractaments, així com a viure situacions de soledat no desitjada i a sentir malestars emocionals.

Tots i totes, al llarg de la nostra vida, independentment de l'edat, hem de tenir oportunitats per tenir cura de la nostra salut, el nostre coneixement i la nostra participació en la societat, amb seguretat i protecció quan sigui necessari. Per tant, prevenir els maltractaments a les persones grans és una actuació fonamental perquè tinguin un envelliment satisfactori i una vida digna.

És important, doncs, que els municipis disposin d'eines per atendre millor les persones més vulnerables, així com per generar comunitats i entorns segurs, amb persones cuidadores que vetllin per elles.

Per aquests motius, l'Àrea d'Igualtat i Sostenibilitat Social de la Diputació de Barcelona ha impulsat diverses actuacions a fi de donar suport als ens locals en la prevenció, la detecció i la intervenció en les situacions de maltractament a les persones grans. Entre aquestes, cal destacar l'acompanyament i la capacitació dels equips professionals dels serveis socials bàsics, mitjançant accions formatives i, molt especialment, les actuacions del Grup de treball contra els maltractaments a les persones grans.

Fruit de la generació de coneixement compartit mitjançant aquest Grup de treball amb els ens locals que es va iniciar al 2011, s'han generat documents i eines de treball amb la voluntat d'augmentar la sensibilització i detectar els maltractaments a les persones grans, així com de consensuar pautes per a l'actuació professional. Així, doncs, s'ha creat un formulari per recollir dades dels casos d'aquestes persones grans que són víctimes d'aquesta xacra i que estan en situació de maltractament. Aquest formulari facilita, a més, la gestió de la informació relativa als casos detectats i, alhora, fa possible disposar de dades que aporten coneixement sobre aquesta realitat en el territori. Així mateix, s'ha posat en marxa un servei d'assessoria jurídica per donar

suport als i a les professionals a fi d'abordar les situacions de maltractament més complexes.

L'any 2011 es va elaborar la primera *Guia local per fer front als maltractaments de les persones grans*, amb l'objectiu que els equips professionals disposessin d'informació sistematitzada que orientés les seves actuacions davant de possibles situacions de maltractament. Paral·lelament, vam oferir als ens locals suport, acompanyament i assessorament especialitzat per adaptar, implementar i avaluar aquesta *Guia* d'acord amb la realitat de cada territori. L'experiència de treball al llarg d'aquests anys ha permès anar nodrint i millorant l'eina, fins a arribar a tenir aquesta edició actualitzada.

Generar coneixement en xarxa i acompanyar els ens locals és la vocació de la Diputació de Barcelona. Per això volem que aquesta *Guia* actualitzada esdevingui, en aquest sentit, un model per als municipis de la província de Barcelona, amb la qual puguin elaborar altres materials per a l'àmbit local o comarcal.

Amb aquest objectiu de millora contínua, seguirem revisant la *Guia* i actualitzant-la permanentment a fi d'oferir les millors respostes a les necessitats dels municipis i de la ciutadania respecte als maltractaments a les persones grans. I, sobretot, continuarem enfortint les polítiques locals, centrant-nos en el cicle de vida de la nostra ciutadania, perquè visquin en una societat més segura, inclusiva i cohesionada.

LLUÏSA MORET SABIDÓ
Presidenta de l'Àrea d'Igualtat i Sostenibilitat Social
de la Diputació de Barcelona

1. Justificació

Un dels trets més rellevants de la societat catalana és la seva realitat sociodemogràfica, que es caracteritza per un envelliment progressiu de la població. Aquest allargament de l'esperança de vida és fruit d'avenços socioeconòmics, biomèdics, culturals i educatius que han fet possible que la gran majoria de persones grans es mantinguin dins dels paràmetres d'un envelliment actiu i positiu.

Tanmateix, aquest allargament de la vida pot anar acompanyat d'una presència més elevada de morbiditat i discapacitat que fa que les persones grans esdevinguin més vulnerables.

D'altra banda, sota la imatge de progrés que expressa l'envelliment, pot aparèixer una realitat moltes vegades soterrada, el maltractament. Una amenaça greu, especialment per a les persones grans vulnerables amb edats avançades, que és poc reconeguda i molt oculta socialment. Els maltractaments que les persones grans pateixen per part de les persones cuidadores, familiars, institucions i altres, constitueixen una important font de trastorns per a la persona gran que els pateix, tant de tipus físic com psíquic i emocional.

Persones expertes preveuen que en els propers anys l'evidència de maltractaments envers les persones grans s'incrementarà considerablement com a conseqüència de la negació social del problema i també per la confluència de diversos factors entre els quals cal destacar l'augment progressiu de les taxes d'envelliment i sobreenvelliment de la població, que poden comportar l'increment de situacions de vulnerabilitat i risc social, així com els canvis experimentats en l'estructura familiar i en l'assignació tradicional de rols entre els seus membres.

En la Declaració Universal dels Drets Humans (1948) s'hi estableixen els drets bàsics de totes les persones en les esferes civil, política, social, econòmica i cultural. És l'eina en què reposa la base moral per a un ample ventall de lleis i, en concret, en què s'insereixen públicament les qüestions i les normatives relacionades amb el maltractament i la discriminació de les persones grans. Aquest és, doncs, el marc de referència des del qual cal articular respostes eficaces a aquesta qüestió de drets humans.

Un cop definit com un problema social, des de fa més de 30 anys, els maltractaments a les persones grans, de la mateixa manera que altres formes de violència familiar o interpersonal, s'han arribat a reconèixer com un fenomen universal que s'observa en totes les classes socials i en qualsevol nivell cultural. Afecten tant els homes i dones

com les persones amb identitats i expressions de gènere i orientacions afectives no normatives. L'Organització Mundial de la Salut (OMS) i els serveis de salut pública de la majoria dels països desenvolupats han declarat que es tracta d'un problema social i de salut de primer ordre, ja que afecta moltes persones arreu del món, tant en xifres absolutes com relatives.

El tractament abusiu que pateixen les persones grans és un assumpte summament complex, atès el seu component multifactorial, que sol afectar diversos àmbits: personal, jurídic, social, de la salut, dels drets humans i ètic. Malgrat la magnitud del problema, la societat no li ha donat la importància que requereix en termes d'accions de prevenció i d'intervenció. Com a conseqüència, s'ha produït l'anomenat *fenomen iceberg*: solament una de cada cinc situacions de maltractament surt a la llum. Han contribuït a la seva ocultació, entre altres aspectes, la diversitat de situacions dins dels tipus consensuats de maltractaments, la dificultat per obtenir proves de les sospites, l'absència de recursos específics per abordar-los i l'excessiva negació social del problema.

A més, els maltractaments es produeixen, sovint, en l'espai personal i íntim de la persona. Aquesta circumstància no és aliena a la creença dominant en la societat que el que passa en la família és una qüestió privada; aquesta creença provoca una gran barreira que dificulta la visibilitat del fenomen. Un altre factor que també afavoreix l'ocultació és l'edatisme, és a dir, la discriminació per raó de l'edat. De fet, l'*edatisme* ha estat assenyalat com la tercera forma de discriminació de la nostra societat, precedit del racisme i del sexisme.

Els elements exposats evidencien la importància de dur a terme accions de sensibilització, informació i formació per garantir els drets de les persones grans, especialment les que pateixen situacions de vulnerabilitat o estan en risc de patir-les.

Prevenir el risc de maltractament, contribueix a promoure una mirada positiva de la vellesa a fi de considerar-la, no com un temps d'abandonament, sinó com una etapa activa i proactiva per compartir i gaudir amb altres generacions. En suma, cal contribuir-hi sempre que sigui possible perquè les persones envelleixin d'una manera activa i saludable i perquè la vellesa es pugui viure com una experiència positiva, en la qual els anys de vida siguin una font d'oportunitats i reptes.

2. Objectius

La guia pretén cobrir els objectius següents:

- Sensibilitzar els equips professionals que treballen amb persones grans sobre el fenomen dels maltractaments.
- Aprofundir en el coneixement del fenomen dels maltractaments a les persones grans.
- Proporcionar criteris per prevenir, detectar i intervenir en situacions de maltractaments a les persones grans.
- Facilitar una eina per orientar les actuacions dels equips professionals.
- Destacar la importància de l'abordatge multidisciplinari, per fer front a les diverses situacions de maltractaments a persones grans.

3. Definició dels maltractaments a les persones grans

Definir el maltractament és un exercici complex, mancat d'exactitud científica, ja que té a veure amb una qüestió d'apreciació des d'una perspectiva que està profundament relacionada amb la cultura, les tradicions, els valors i les normes d'una societat determinada. La definició de maltractament reflecteix allò que les diferents societats consideren acceptable o no en relació amb el comportament interpersonal i comunitari.

Totes les definicions sobre maltractament a les persones grans s'han anat revisant i s'hi han anat incorporant conceptes que han estat necessaris a causa del pas del temps i de la mateixa evolució social. Les definicions s'han conceptualitzat des de diferents disciplines i no sempre les propostes fetes des d'un sector (com ara l'àmbit de la jurisprudència) han coincidit amb les que provenien d'un altre (com l'àmbit del treball social o el sanitari).

Hi ha dues definicions que apareixen en la literatura especialitzada que destaquen perquè es considera que són les més properes a la nostra realitat social i cultural i a les nostres tradicions. Són les definicions de la Declaració d'Almeria i la de la Declaració de Toronto.

La Declaració d'Almeria (1995) defineix el maltractament vers les persones grans de la manera següent:

Qualsevol acte o omissió que generi un dany, intencionat o no que es produeixi en el medi familiar, comunitari o institucional; que vulneri o faci perillar la integritat física o psíquica, el principi d'autonomia o la resta dels drets fonamentals de l'individu, i que es pugui constatar de manera objectiva o percebre de manera subjectiva independentment de la intencionalitat o no de l'entorn en què es produeixi.

La definició que aporta la Declaració de Toronto (2002), document que aborda la prevenció global del maltractament a les persones grans, és:

Acció única o repetida, o la manca de resposta adequada, que es produeix en qualsevol relació en què hi hagi una expectativa de confiança i que provoca danys o angoixa a una persona gran.

Es pot comprovar que hi ha elements diferenciadors, i alhora complementaris, en ambdues definicions; en una s'especifica les diverses formes que poden tenir els maltractaments i es consideren els àmbits on es poden produir, mentre que l'altra definició destaca un element rellevant com ara l'expectativa de confiança, tan important per a les persones grans.

Com a complement, cal destacar que l'opinió manifestada per la mateixa persona gran i la participació que té en l'abordatge de la seva situació de maltractament són sumament importants i necessaris.

4. Formes i senyals d'alerta dels maltractaments

Els maltractaments a les persones grans poden manifestar-se de diverses formes; reconèixer aquesta diversitat és de vital importància a l'hora d'intervenir per protegir la persona gran en situació de maltractament.

Per poder identificar els maltractaments, ens caldrà reconèixer els indicadors o senyals d'alerta que s'associen a les diferents formes de maltractament, tot i que no són exclusius o específics per a cada forma. És imprescindible contextualitzar els diferents senyals i valorar-los amb molta prudència, i tenir en compte que alguns poden aparèixer en situacions on el maltractament s'adverteix clarament i d'altres on el maltractament queda ocult.

L'existència d'un o més d'aquests senyals d'alerta no sempre significa que estem davant d'una situació de maltractament. El que cal fer és tractar-los com a signes que requereixen una atenció acurada o una investigació concreta. També és important recordar la necessitat que els i les professionals disposin de la formació necessària per poder-los interpretar correctament.

Les formes de maltractament vers les persones grans que s'exposen a continuació, així com els senyals d'alerta que hi estan relacionats, han estat seleccionades a partir d'una revisió actualitzada i consensuada de la literatura existent.

Vegeu el document annex Registre d'indicadors d'alerta.

Definicions i senyals d'alerta de les diverses categories de maltractaments a les persones grans	
Definició	Senyals d'alerta
1. Abús físic: és l'ús de la força física que ocasiona ferides, dolors o lesions corporals. Poden ser bufetades, sacsejades, cops, cremades, empenyes, puntades, o qualsevol agressió física amb objecte o sense. Inclou, a més, restriccions o confinaments no apropiats en els llits, a les cadires o en una habitació, així com l'ús inapropiat de fàrmacs, com sedacions sense prescripció.	<ul style="list-style-type: none">Talls, cops, cremades, punxades, blaus, marques de subjecció, nafres no curades, inflamacions, lesions a zones del cos amagades i caigudes reiterades inexplicables. Explicacions de com s'han produït les lesions poc creïbles o contradictòries. Fractures. Sobredosi o infradosi de medicació en sang.

<p>2. Abús psicològic o emocional: és infligir angoixa, pena o estrès mitjançant actes o paraules. S'hi inclouen les agressions verbals repetides com amenaces, intimidacions o interaccions que denigren la persona, en fereixen la identitat o en disminueixen la dignitat o l'autoestima; els càstigs, com poden ser el càstig de silenci o de privacions; aïllar o apartar la persona de les seves amistats i relacions, o de les seves activitats habituals; infantilització.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Insults, humiliacions, tracte indiferent, amenaces, crits, desparament, passivitat, aïllament i infantilització. • Por, eludir el contacte visual, físic o verbal amb la persona agressora. Ira, negació, agitació, actituds contradictòries o ambivalents. Confusió, desorientació, ansietat i depressió. Intent de suïcidi.
<p>3. Abús sexual: inclou tot contacte sexual sense consentiment, com ara violació, atemptat contra el pudor, assetjament i tocaments. També ho són els contactes sexuals amb una persona que és incapaç de donar-ne el consentiment.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Declaració de la pròpia persona gran. Roba interior estripada o tacada. Rebuig a contactes físics. Lesions en zones genitals. Infeccions.
<p>4. Abús econòmic: és l'ús il·legal o indegut de béns i/o propietats que pertanyen a la persona gran; la modificació forçada o coercida del testament o d'altres documents jurídics; negar el dret a l'accés i el control dels fons personals; els fraus, robatoris o furts comesos per una persona de confiança; la signatura de documents sense informació clara del contingut o coneixement d'aquest. També inclou acords poc equitatius respecte al traspàs de béns a canvi d'uns serveis d'atenció. S'exclouen els delictes comuns comesos per persones desconegudes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desaparició de joies, objectes d'art o de valor. Moviments bancaris sospitosos, deutes i despeses anormals. Pèrdua del patrimoni, transmissió de propietats i atorgar poders notariais. Fer testament. Vendes fraudulentos i enganyoses. Interès inusitat per fer-se càrrec de la persona gran. • Demandes no justificades d'incapacitació.
<p>5. Negligència: 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>	<ul style="list-style-type: none"> • 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, desnutrició o deshidratació. Problemes de salut sense tractament o cura. Manca de pròtesis auditives, dentals o ulleres si són necessàries. Úlcères per pressió.
<p>6. Abandó: és la deserció de la persona cuidadora que té cura i custòdia de la persona gran i la desempara voluntàriament.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Abandonar la persona gran en una institució, ja sigui un hospital, un equipament residencial, al carrer o en el domicili.
<p>7. Vulneració de drets: consisteix en l'agressió, privació o no reconeixement dels drets fonamentals com ara la dignitat, el respecte, la intimitat, la confidencialitat i la participació. La llibertat és un dret fonamental com el dret a decidir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manca de respecte a la intimitat i a la llibertat. Censura de correspondència. No tenir en consideració els desitjos ni les decisions de la persona gran sobre aspectes vitals (on, amb qui i de quina manera vol viure). Els tractes discriminatoris i desconsiderats.

Font: EIMA (M. Tabueña i J. Muñoz)

5. Factors de risc i de protecció¹

5.1. Factors de risc

Entenem com a factor de risc aquella característica que qualifica una persona i que la fa més vulnerable davant una possible adversitat. El risc especifica la probabilitat que un fet desfavorable succeeixi en algun moment futur i ens aporta informació per prevenir l'aparició d'una situació no desitjada.

Poder i saber identificar els factors de risc permet elaborar estratègies per evitar que la situació del maltractament es doni o es torni a repetir. Així, el fet de conèixer i entendre els factors de risc és un element fonamental per desenvolupar instruments de detecció i programes de prevenció que evitin l'aparició de nous casos de maltractament.

A continuació, s'indiquen alguns factors de risc que cal detectar per prevenir possibles situacions de maltractament (OMS, 2015; Pillemer, Burnes, Riffin, Lachs, 2016).

Factor de risc	Evidència científica
Individual (víctima)	
Sexe: femení	Baixa-moderada
Edat: més de 74 anys	Baixa-moderada
Discapacitat important	Alta
Trastorn mental: depressió	Alta
Nivell socioeconòmic baix	Alta
Dependència financera	Baixa-moderada
Deteriorament cognitiu	Alta
Aïllament social	Alta
Individual (persona maltractadora)	
Trastorn mental: depressió	Alta
Abús de substàncies	Alta
Dependència de la persona gran: financera, emocional, relacional	Alta
Relació	
Relació víctima - persona agressora	Baixa-moderada
Cohabitatge víctima - persona agressora	Alta
Estat civil	Baixa-moderada
Societat	
Estereotips negatius vers l'envelliment	Dades insuficients
Normes culturals	Dades insuficients

¹ Vegeu document annex «Registre d'indicadors d'alerta».

5.2. Factors de protecció

D'altra banda, estarien els factors de protecció, és a dir, aquelles característiques de la persona gran, de la família o de l'entorn de la persona que podrien actuar per prevenir situacions de maltractament vers les persones grans. Complementàriament, podrien actuar com a atenuants de la situació de maltractament si els i les professionals ho tenen en compte a l'hora de promocionar-los.

Malauradament, aquest tema s'ha treballat molt poc en la literatura prèvia. Per exemple, Pillemer *et al.* (2016) recullen només dues evidències: una bona xarxa de suport social i el tipus d'habitatge de la persona gran.

- Rebre suport dels diferents membres de la família. Disposar de suport d'una xarxa comunitària o local.
- Tenir contactes freqüents amb amistats o participació activa en la comunitat (voluntariat, casals, centres cívics, biblioteca...).
- Rebre atenció domiciliària.
- Cuidar la persona cuidadora (bona xarxa de suport social).

Si volem establir factors de protecció, cal tenir present el següent:

1. Persona gran:
 - Coneixement i exercici dels seus drets.
 - Conèixer i reconèixer què és un maltractament a persones grans.
2. Persona cuidadora:
 - Formació en la cura de la persona gran.
 - Xarxa relacional positiva.
3. Institucions:
 - Condicions laborals òptimes dels equips professionals.
 - Criteris de bona praxi dels equips professionals.
 - Formació i capacitació dels equips professionals.
 - Millorar el treball multidisciplinari.
4. Societat:
 - Promoció i divulgació dels drets de les persones grans.
 - Difusió positiva de l'envelliment i fer front a l'edatisme.
 - Normatives protectores per a les persones grans.
 - Foment del voluntariat.
 - Habitatges adaptats i adients d'acord amb les diverses situacions que pugui viure una persona gran.

6. Els maltractaments en les institucions

S'entén com a maltractament en les institucions:

Tota acció o omissió relativa a una persona resident en una institució, que causa perjudici a la mateixa persona o que la priva, injustament, de la seva independència.

National Center Elder Abuse (NCEA)

Comparativament, disposem de menys dades tant des del punt de vista quantitatiu com qualitatiu sobre els maltractaments que succeeixen en els entorns residencials de les persones grans. Aquesta tendència s'evidencia també en l'àmbit internacional. Podem partir de la base que la mateixa tipologia de maltractaments dels que parlàvem a l'apartat anterior es poden reproduir en l'entorn residencial, però s'hi afegeixen altres variables que fan que les situacions de maltractament siguin encara més complexes.

L'ingrés. El primer aspecte que cal considerar és que un ingrés en un centre residencial ha de garantir els drets de la persona gran. L'ingrés ha de comptar amb la voluntarietat de la persona, sempre que aquesta tingui capacitat de decidir. En conseqüència, un ingrés involuntari tan sols es pot fer quan manca la capacitat de decidir, i amb les degudes garanties legals.

Més vulnerabilitat de les persones grans. Les persones grans que viuen en institucions també poden ser vulnerables als maltractaments, atès que en depenen físicament, cognitivament i psíquicament. Aquestes persones, si són víctimes de maltractaments, tenen més dificultats per demanar ajuda i viuen la situació que pateixen silenciosament i amb angoixa. Aquesta condició de vulnerabilitat es pot agreujar en el cas de persones grans que no poden comunicar-se, perquè pateixen malaltia mental o deteriorament cognitiu. Per aquest motiu, esdevé clau que tant professionals com familiars, amistosats o qualsevol altra persona del seu entorn que contacti directament o indirectament amb la persona gran, comuniqui qualsevol sospita de maltractament. En cas contrari, els maltractaments es podrien agreujar.

Més actors implicats. Encara que els estudis situen el personal dels centres residencials com a principals responsables dels abusos en aquests centres residencials, la família continua tenint un pes important si parlem sobretot de maltractament des del punt de vista econòmic. A més, voluntàriament o no, altres persones que resideixen en el centre també poden exercir maltractaments.

Filosofia de la cura. Entendre que la residència és la nova llar de la persona gran i que la millor atenció s'aconsegueix quan la mirada no està únicament posada en la malaltia, sinó també en les necessitats i la història vital de cada persona, ha sigut un gran avenç en el disseny cultural dels models d'atenció en centres residencials. Aquesta mirada més humanitzada i que entén les múltiples necessitats de la persona gran, parteix del conegut model d'atenció centrada en la persona (ACP), promogut pel britànic Kitwood (Kitwood i Bredin, 1992).

Aquest mateix autor parlava que els i les professionals podien incórrer en l'anomenada psicologia social maligna en elaborar pautes en què la cura no estava basada en el respecte envers la persona gran i les seves necessitats. Inclouria accions com ara: intimidar, evitar, fer un ritme inadequat de cures, infantilitzar o invalidar la persona gran, entre d'altres (Kitwood, 2003).

Tanmateix, és molt important parar atenció als factors que poden contribuir al bon tracte i a la prevenció dels maltractaments institucionals, entre els quals es destaquen els següents:

- Complir les normatives, tant els establiments de titularitat pública com privada.
- Respectar la ràtio de les diferents categories professionals per garantir una atenció de qualitat.
- Ser molt exigents amb les condicions d'habitabilitat i la ubicació dels centres.
- Establir línies d'actuació clares i coherents.
- Optimitzar la coordinació, l'organització i la supervisió de l'atenció.
- Tenir molta cura a l'hora d'adaptar les necessitats de les persones als condicionants organitzatius.
- Formar els i les professionals sobre la realitat en relació amb el gènere, l'origen, l'ètnia, LGTBIQ+, etc., a fi d'entendre els processos vitals de totes les persones i garantir-ne els drets.

I, en la línia d'enfortir l'atenció centrada en la persona, autors com ara Edvardsson *et al.* (2008) proposen una sèrie d'estratègies que ajuden a promoure la qualitat de vida de les persones grans amb demència, i posar l'accent en les necessitats que cada una d'elles té:

- Incorporar elements biogràfics de la història de vida de la persona a les tasques de cura.
- Implementar sessions de reminiscència.
- Proporcionar teràpia de validació.
- Donar prioritat al benestar en les tasques rutinàries de cura.
- Personalitzar l'entorn residencial.
- Dur a terme activitats que promoguin la qualitat de vida.

Convé tenir en compte que la constatació d'un o diversos signes d'alerta no significa que hi hagi una situació de maltractament en tots els casos; ara bé, l'observació de qualsevol signe d'alerta requereix un seguiment molt acurat.

Alhora, convé considerar que el Servei d'Inspecció i Registre del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya té, entre altres funcions, assessorar i informar les entitats i les persones usuàries de serveis socials o els seus representants legals, i també a tota la ciutadania que ho requereixi, sobre els respectius drets i deures. Pel que fa a l'àmbit d'actuació, les inspeccions es porten a terme a tot tipus d'establiments d'atenció especialitzada en el territori de Catalunya, siguin públics o privats.

A continuació, es presenten les diferents categories de maltractaments i els senyals d'alerta corresponents.¹

Signes d'alerta d'algunes formes de maltractaments en les institucions	
Formes de maltractaments	Signes d'alerta
Desvalorització de la persona	<ul style="list-style-type: none"> • No respectar els desitjos de la persona resident (obligar a ingerir certs aliments, no respectar creences o religions, no tenir cura de la seva pròpia roba, no permetre que tingui objectes afectivament importants, limitar les visites, etc.). • Tractar infantilment i tutejar sistemàticament. • Atemptar contra el pudor. • No respectar la confidencialitat. • Desconèixer la seva història de vida.
Abús de poder	<ul style="list-style-type: none"> • Forçar la persona resident a un ritme molt ràpid en els actes quotidians. • Imposar el canvi a la persona resident d'habitació sense consultar-li prèviament i preparar-la prou. • Obligar a fer exercicis i activitats a qui no desitja fer-los.
Amenaces i xantatges	<ul style="list-style-type: none"> • Si no seus, no soparàs.
Robatoris de diners o béns personals	<ul style="list-style-type: none"> • Manifestacions del mateix resident.
Maltractaments físics	<ul style="list-style-type: none"> • Dietes inadequades, poc respecte per les preferències alimentàries, horaris dels àpats inadequats. • Atenció i prescripció mèdica no executada o amb retard, medicació exagerada (sedants i hipnòtics), manca d'higiene, manteniment i ús incorrecte de les pròtesis dentals o auditives i les ulleres. • Contenció física, psicològica, arquitectònica i farmacològica, sense prescripció facultativa i sense el consentiment de la família. • Ferides infligides deliberadament. • Hematomes o laceracions no explicables. • Violació del secret professional.

¹ Vegeu document annex «Registre d'indicadors d'alerta».

Vulneració dels drets	<ul style="list-style-type: none"> • No respectar el desig de les persones. Prohibir, suprimir o impedir la utilització dels mitjans de comunicació: telèfon, ràdio, televisió o correu. • Aïllament amb finalitat repressiva. • Infantilització. • Tuteig no consentit. • No respectar la identitat sexual de la persona gran. • Limitar o negar la seva sexualitat.
Condiciones de l'entorn	<ul style="list-style-type: none"> • Calefacció o aire condicionat insuficients. • Ventilació inadequada, mala olor ambiental. • Materials insuficients o deteriorats (roba de llit i de taula, sofàs, cadires de rodes, matalassos...). • No existència d'un espai arquitectònic adequat.
Violència espiritual	<ul style="list-style-type: none"> • No respectar les creences religioses. Imposar o dirigir l'atenció vers una sola religió, i no assegurar la defensa i protecció de la llibertat de culte dels residents.
Relacionats amb la cura de la persona gran (negligència)	<ul style="list-style-type: none"> • Insuficiència d'ajuts tècnics i de suport per a les activitats bàsiques de la vida diària (ABVD) o activitats instrumentals de la vida diària (AIVD). • Romandre asseguts o enllitats sense mobilització i sense fer cap activitat. • Ús inadequat del bolquer. • No planificar sortides del centre per a les persones que necessiten acompanyament. • Ritme accelerat per part de les persones cuidadores a l'hora de tenir cura de les persones usuàries. • Aspecte desarreglat, amb mala olor, brut (pell, cabell, vestit...). • Ràtio insuficient de professionals.
Aspectes de conducta	<ul style="list-style-type: none"> • Enuig. • Temor. • Evasió i reserva. • Confusió. • Indefensió.

Font: EIMA (M. Tabueña i J. Muñoz)

Finalment, cal destacar que no es disposa d'estudis concloents respecte a dades quantitatives ni qualitatives sobre els maltractaments a les persones grans en el medi institucional.

7. La prevenció

Els maltractaments vers les persones grans vulnerables, que tenen lloc en la família o en les institucions, són una realitat complexa i difícil d'entendre, tant per la seva amplitud com per la seva naturalesa i característiques.

No es pot prevenir allò que no es coneix. Per aquest motiu, el fet de millorar la sensibilització de la societat sobre la naturalesa i les conseqüències dels maltractaments és una de les mesures més eficients i efectives de la prevenció.

Els objectius de la prevenció són:

- Prevenir i evitar l'aparició d'alguna forma de maltractament.
- Detectar els possibles casos de maltractament.
- Facilitar el tractament tant a les víctimes com a les de persones responsables de l'actuació de maltractament.

L'actuació 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 públiques i privades, ja que és anar a l'arrel del problema.

A continuació, s'apunten a tall d'exemple mesures que es poden dur a terme tant per entitats públiques com privades, en funció del nivell de prevenció on es desitgi intervenir.

Prevenció primària

L'objectiu és intentar que les situacions de maltractament no s'arribin a produir

Mesures

- Sensibilitzar sobre el fenomen dels maltractaments, adreçat a les persones grans, als equips de professionals i a la societat en general (Dia Mundial de la Presa de Consciència de l'Abús i el Maltractament vers les Persones Grans: 15 de juny).
- Educar en valors de respecte, dignitat i tolerància vers les persones d'edat avançada, mitjançant conferències, tallers, programes, assignatures i altres, tant a les escoles com a les universitats.
- Potenciar la formació sobre els maltractaments dels equips professionals implicats, afavorint els cursos d'especialització, jornades, màsters o altres.
- Fomentar la recerca sobre el fenomen dels maltractaments a les persones grans.
- Incloure els maltractaments a les persones grans en programes de prevenció.
- Sensibilitzar i informar els mitjans de comunicació davant els maltractaments a les persones grans, considerant tant la dimensió informativa com la social i l'educativa.
- Organitzar activitats en relació amb els eixos de discriminació (gènere, origen, creences, LGBTQ+, capacitats diverses...) de col·lectius de persones grans en els casals, centres de dia i residències de gent gran.

Prevençió secundària

L'objectiu és aturar o reduir l'evolució de les situacions de maltractament

Mesures

En el supòsit que la persona gran víctima de maltractament tingui la capacitat per decidir:

- Document d'autotutela.
- Document de voluntats anticipades (DVA).
- Previsions patrimonials.
- Mesures cautelars.

En el supòsit que la persona gran víctima de maltractament no tingui capacitat per decidir:

- Proposta d'incapacitació i, posteriorment, designació de la figura tutelar.
- Ingress involuntari en un centre residencial.
- Intervenir perquè les situacions detectades puguin ser ateses per personal especialitzat i amb estructures de suport específiques per a aquesta finalitat.
- Assessorament i accions adreçades a qui té cura d'una persona gran amb dependència.

Prevençió terciària

L'objectiu és tractar i rehabilitar les situacions de maltractament detectades i intervingudes

Mesures

- Seguir i avaluar els programes i altres tasques com la del diagnòstic i la intervenció en situacions de maltractaments.
- Oferir atenció integral a les persones d'edat avançada víctimes de maltractament perquè puguin minimitzar o recuperar-se de les conseqüències tant físiques com psíquiques patides i gaudir d'una bona qualitat de vida.
- Emfatitzar la coordinació entre els diferents sistemes que estan implicats en les situacions de maltractaments.

A més, una revisió de la literatura (Pillemer *et al.*, 2016) apunta a cinc accions com les més prometedores per prevenir els maltractaments vers les persones grans:

- Dotar de recursos a les persones cuidadores (formació, grups de suport, unitats de respir, etc.).
- Establir programes d'acompanyament econòmic (educació financera a les persones grans, acompanyament professional a serveis, com ara anar al banc, entre d'altres).
- Disposar d'un telèfon específic per atendre les persones grans.
- Crear recursos de protecció, com ara disposar de pisos temporals exclusius per a persones grans davant d'un possible cas de maltractament.
- Crear equips multidisciplinaris que ajudin a gestionar els casos de possibles maltractaments.

8. La detecció

El primer contacte amb una situació de maltractament a una persona gran pot ser molt divers, ja que és important assenyalar que tothom pot detectar una possible situació de maltractament, des de la pròpia persona gran que comuniqui a algú la seva situació, passant per la seva xarxa més propera (familiars, veïnat, amistats, entitats, veïns/es, companys/es del casal de gent gran, comerços de proximitat, ...) fins a professionals de diferents àmbits (Serveis Socials Bàsics, Teleassistència, Sanitat, Cossos de seguretat, ...).

Tothom hauria de ser sensible a la realitat que pateixen moltes persones grans i saber detectar els factors de risc que permeten activar el seguiment de la víctima, a part de dotar la seva xarxa de més recursos tant com sigui possible.

Per tant, la detecció depèn, en gran manera, de la conscienciació, la sensibilització i la formació que els i les professionals i la població en general tenen sobre aquest tema. Així mateix, influeix el coneixement i la capacitat de reconeixement de les diferents formes i situacions que es consideren maltractament, així com la comprensió del problema.

Tenir consciència de l'existència, l'impacte i les conseqüències dels maltractaments a les persones grans és fonamental, atès que si es nega o s'oculta aquesta realitat, tant des del punt de vista individual com col·lectiu, evidentment no s'arribarà a poder detectar.

A continuació es presenten diverses pautes que poden facilitar-ne la detecció.

Què cal saber i què cal observar per detectar situacions de maltractament?		
Conèixer els indicadors que s'associen amb més freqüència a cada forma de maltractament.	Saber reconèixer aspectes que ens suggereixen probables situacions de maltractament, com els relats estranys i poc coincidents amb la realitat.	Considerar que darrere de les expressions de sofriment d'una persona gran pot haver-hi un abús o una negligència.
Comprendre que les causes que condueixen a situacions de maltractament poden ser molt complexes i que l'abordatge ha de ser interdisciplinari.	La majoria dels maltractaments, inclosos els que tenen lloc en àmbits institucionals, es produeixen a «porta tancada», que s'obre amb reticència a l'escrutini públic.	S'ha d'aconseguir que el que passi a l'esfera privada sigui un tema de preocupació pública.

Una dificultat afegida és l'evidència que les persones grans no solen presentar cap tipus de denúncia o comunicació de la seva situació de maltractament. Aquest silenci té un origen molt complex i poc analitzat. No obstant això, s'identifiquen alguns motius:

- Per por a l'abandonament, a la institucionalització o, si ja viuen en una residència, per por a perdre la plaça que ocupen o als conflictes i als enfrontaments amb la institució, entre d'altres.
- Per la manca de consciència de ser víctimes: hi ha persones que ho justifiquen («no és mala persona...»), de vegades se senten culpables («fem nosa», «donem molta feina»), protegeixen la persona causant del maltractament (sobretot si és un fill o filla) o neguen una realitat que se'ls fa insuportable de reconèixer.
- Per la desconfiança de trobar solucions als seus problemes en l'entorn més pròxim a causa del desconeixement i la dificultat d'accés als recursos socials que pot tenir al seu abast («on aniré?»).

Aquestes situacions de silenci s'agreugen en casos de persones grans vulnerables o que viuen situacions d'aïllament social. En ocasions, les famílies, les persones cuidadores no professionals, i altres que causen els maltractaments, posen tots els mitjans per ocultar-ho.

Sorgeixen moltes dificultats per obtenir proves i documentar amb evidències els casos, sobretot quan la persona gran té limitada la seva capacitat de discernir el que és cert del que és fals.

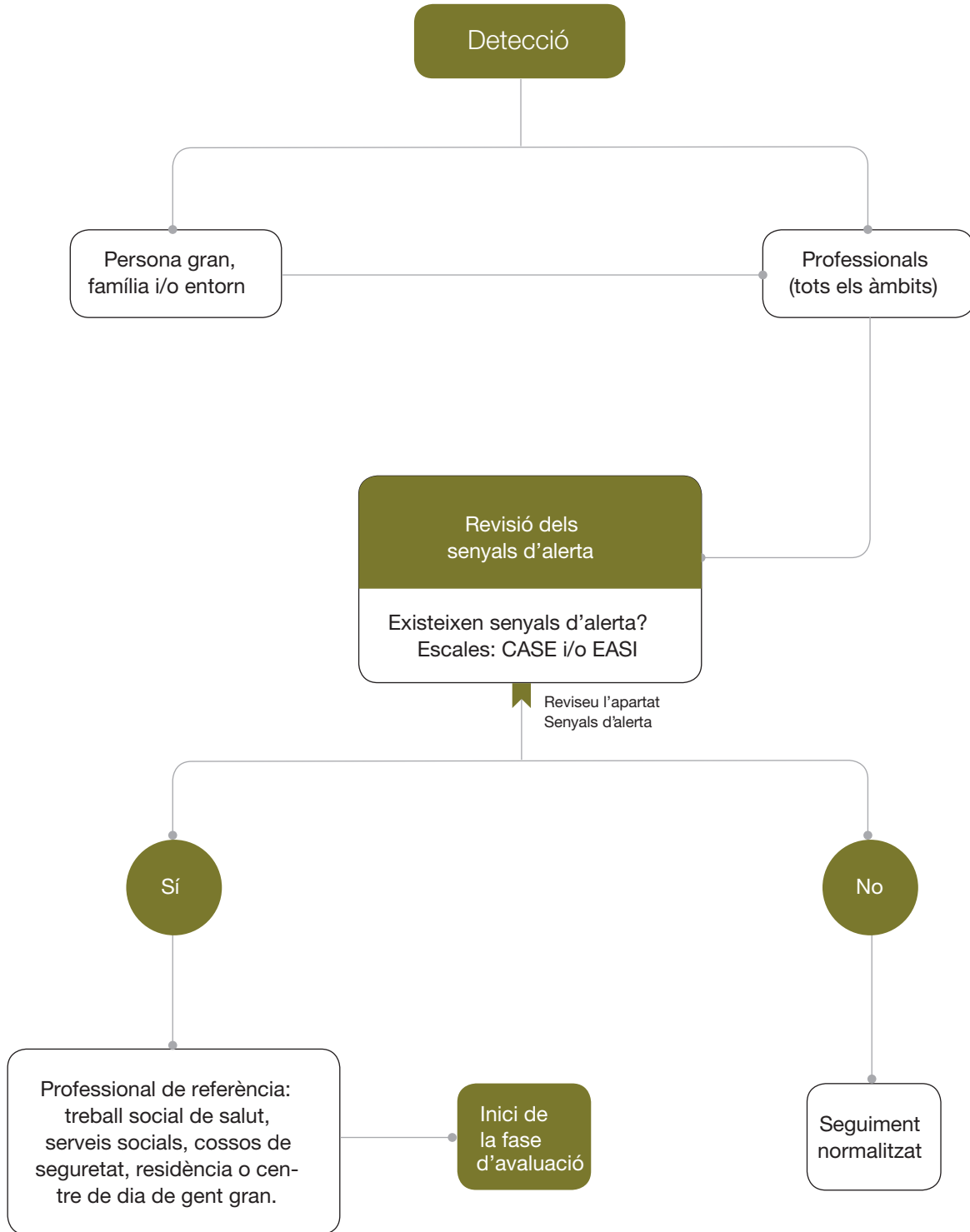
8.1. Comprovació

En funció de quin servei o professional hagi detectat o rebut l'alerta d'un presumpte maltractament, s'ha de comprovar si hi ha senyals d'alerta mitjançant el Registre d'indicadors d'alerta (vegeu l'annex).

Qui ho comprova:

- Treball social dels serveis socials bàsics.
- Treball social, infermeria i medicina del centre d'atenció primària de salut (CAP).
- Treball social, infermeria i medicina de l'hospital.
- Treball social, infermeria i medicina del centre sociosanitari.
- Treball social i/o infermeria de centres residencials i centres de dia.

En cas que algun dels o les professionals confirmi l'existència de senyals d'alerta, cal passar a la fase d'avaluació.



9. L'avaluació

En aquest apartat es presenten les eines bàsiques per poder avaluar la persona gran víctima de maltractament. La finalitat és disposar d'informació precisa i necessària per formular un pla d'acció integral. Per aquest motiu, s'inclouen valoracions que fan referència als aspectes de salut física, psíquica i cognitiva, social i familiar.

És de gran importància tenir els coneixements i les habilitats adequades per poder aplicar les tècniques i les escales relacionades amb l'avaluació integral que tenen un ús més generalitzat en el nostre entorn i que s'exposaran a continuació.

L'ús de les eines i les tècniques ve condicionat pel treball interdisciplinari, és a dir, pel treball que cada professional fa a l'hora de compartir la informació que obté de la seva pròpia àrea, amb l'objectiu de tractar la persona en situació de maltractament des d'un punt de vista holístic.

Les eines que es presenten s'han de considerar, fonamentalment, com a elements de suport per a professionals.

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. Les exploracions les duen a terme els professionals de l'àmbit de la salut.

Inclou les escales següents:

- Activitats bàsiques de la vida diària (ABVD): Escala de Barthel.
- Activitats instrumentals per a la vida diària (AIVD): Escala de Lawton i Brody.

Avaluació cognitiva

S'avaluen els trastorns de conducta o de comportament, i altres com la confusió i el deliri. També les pèrdues o el deteriorament de la memòria. Pren gran rellevància l'avaluació de les demències i la competència referent a la capacitat que té la persona per decidir i/o discernir.

Les proves les duen a terme els professionals especialistes en la matèria.

- a) Escales que valoren l'estat cognitiu:
 - Miniexamen cognoscitiu (MEC).
 - Minimental de Folstein (MMSE).
 - Pfeiffer.
- b) Escala que valora la progressió o la gravetat evolutiva del deteriorament:
 - Escala de deteriorament global (GDS).
 - Escala de Blessed.
 - Clinical Dementia Rating (CDR).

Avaluació psicològica

S'obté informació sobre els aspectes psicològics, el patiment, els trastorns de conducta i comportament lligats a malalties, com poden ser la depressió, els trastorns de la personalitat, la psicosi, entre d'altres. No es poden oblidar els efectes posttraumàtics que poden produir les diferents situacions de maltractaments.

També permet explicitar el grau de dependència des del punt de vista emocional.

Es valora mitjançant escales i tests que han de ser aplicats per professionals de l'àmbit de salut.

Podem trobar, entre d'altres, les següents:

- Escala de depressió i d'ansietat de Goldberg.
- Escala de depressió Yesavage.
- Test del rellotge.

Avaluació social i familiar

Es tracta d'avaluar la relació personal i social que té la persona gran amb el seu entorn sociofamiliar. Abasta una àmplia gamma de paràmetres, entre els quals podem destacar: els ambientals (habitatge, mobiliari, nivell econòmic), la xarxa de suport (vessants qualitativa i quantitativa), els afectes i els conflictes familiars, l'activitat social (l'aïllament social o la solitud), els hàbits, les creences i l'actitud per acceptar o no l'ajut que se li ofereix.

És necessari avaluar la situació d'esgotament o d'estrès de la persona cuidadora no professional d'una persona gran en situació de dependència a causa del deteriorament cognitiu.

L'avaluació dels aspectes socials i familiars la fan les treballadores i els treballadors socials.

Algunes de les escales i tècniques que es poden utilitzar són:

- L'entrevista.
- El genograma.
- L'escala de Zarit (sobrecàrrega de la persona cuidadora).
- Qualitat de vida: escala de Filadèlfia.
- Escala de valoració sociofamiliar de Gijón (versió TSO).
- Qüestionari de suport funcional de Duke-UNC.
- Qüestionari APGAR familiar.

Accions i eines de cada professional i servei

Professionals	Accions	Eines	SERVEIS
Infermeria	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar i valorar les alteracions de salut. Utilitzar escales validades de valoració geriàtrica. • Valoració segons les necessitats. • Presència de síndromes geriàtriques. • Recollir les dades necessàries per fer el diagnòstic d'infermeria. • Informe d'infermeria detallat amb diagnòstic i necessitats alterades. • Reflectir les dades rellevants (pell, nutrició i higiene). 	<ul style="list-style-type: none"> • Observació. • Entrevista. • Índex de Barthel. • Índex de Lawton i Brody. • Escala de Braden. • Escala de Downton. • Pfeiffer. • MEC / MMSE. • Yesavage. • Goldberg. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hospital. • Centre sociosanitari. • Centre d'atenció primària de salut. • Residència de gent gran. • Centre de dia de gent gran.
Medicina	<ul style="list-style-type: none"> • Valoració clínica. • Història i antecedents. • Comorbiditat. • Sospita diagnòstica. • Informe detallat de la situació. • Reflectir a l'informe tot allò que sigui rellevant (hematomes, lesions...). 	<ul style="list-style-type: none"> • Exploracions complementàries. • Analítiques. • TAC cranial. • Yesavage. • Goldberg. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hospital. • Centre sociosanitari. • Centre d'atenció primària de salut. • Residència de gent gran.

<p>Medicina especialitzada / Neurologia / Geriatria</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Exploració i confirmació del diagnòstic de demència. • Tipus de demència i grau o gravetat. • Història clínica, exploració neurològica, informe. 	<ul style="list-style-type: none"> • Clinical Dementia Rating (CDR). • Escala de deteriorament global (GDS). • Escala de Blessed. • Valorar altres exploracions complementàries. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hospital. • Centre sociosanitari.
<p>Treball social</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Valoració social / Diagnòstic social: habitatge, nivell econòmic, relacional. • Xarxa de suport (qualitativa i quantitativa). • Efectes i conflictes familiars. • Activitat social (aïllament social i/o solitud). • Hàbits, creences. • Actitud per acceptar o no l'ajuda. • Avaluar el nivell d'estrès de la persona cuidadora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista. • Observació. • APGAR familiar. • Qüestionari de suport social de Duke. • Zarit. • Gijón. • Barber. 	<ul style="list-style-type: none"> • Centre d'atenció primària de salut. • Serveis socials bàsics. • Centre de dia de gent gran. • Residència de gent gran.
<p>Psicologia especialitzada (neuropsicologia / psicogerontologia)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Valoració neuropsicològica. • Valoració cognitiva. • Estat anímic. 	<ul style="list-style-type: none"> • Yesavage. • Goldberg. • Test del rellotge. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hospital. • Residència de gent gran. • Centre de dia de gent gran. • Centre sociosanitari.

A fi de valorar la gravetat del cas, una situació és urgent quan es constata:

- Un risc per a la integritat física (agressions i senyals d'alerta de caràcter greu) i, per tant, una necessitat de sortir del domicili.
- Un abandonament de la persona gran maltractada.

9.1. Avaluació

És imprescindible revisar el quadre d'accions i eines de cada professional i servei. En síntesi, qui ha de fer les accions següents són:

1. Avaluació física:

- Medicina, infermeria del CAP.
- Medicina i/o infermeria de l'hospital.
- Medicina i/o infermeria del centre sociosanitari.
- Medicina i/o infermeria de centres residencials.

2. Avaluació cognitiva:

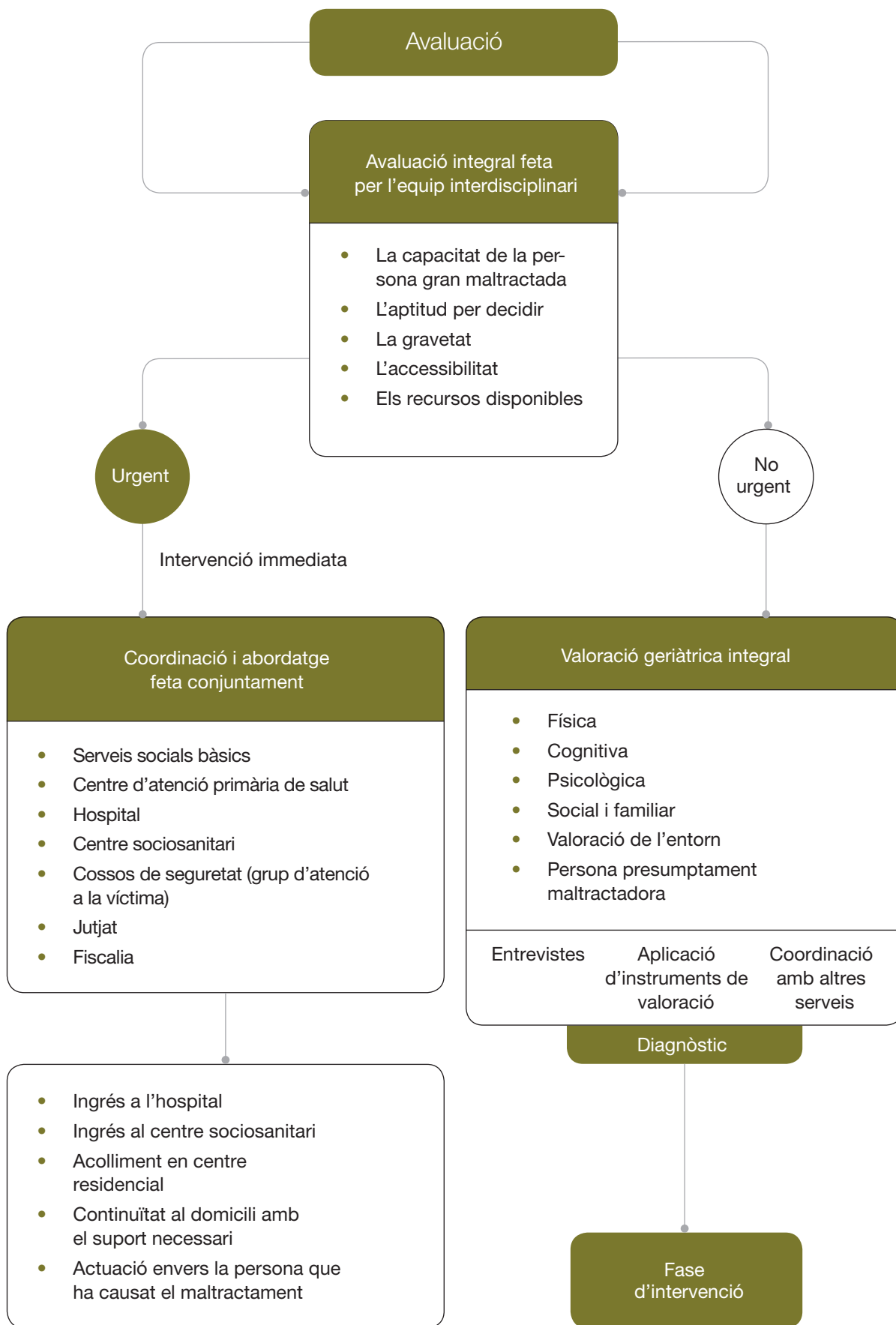
- Medicina de família del CAP: valoració bàsica de capacitat.
- Neurologia de l'hospital.
- Geriatria del centre sociosanitari.
- Medicina de centres residencials.

3. Avaluació psicològica:

- Psicòleg o psicòloga del centre sociosanitari.
- Psicòleg o psicòloga de centres residencials.
- Psicòleg o psicòloga del centre de salut mental de referència.
- Psicòleg o psicòloga del Servei LGTBIQ+.

4. Avaluació social i familiar:

- Treballador o treballadora social dels serveis socials.
- Treballador o treballadora social del centre d'atenció primària de salut (CAP).
- Treballador o treballadora social de l'hospital.
- Treballador o treballadora social de centres residencials.
- Treballador o treballadora social del centre sociosanitari.



9.2. Entrevista

Els equips de professionals dels àmbits dels serveis socials, de la salut, de la justícia, dels cossos de seguretat i del dret, haurien de tenir uns coneixements bàsics i fonamentals sobre el fenomen del maltractament a les persones grans, així com habilitats comunicatives que ajudin en el moment de l'entrevista i a l'hora d'intervenir amb la persona gran víctima d'alguna de les diverses formes de maltractaments.

Inicialment, és necessari contextualitzar l'entrevista indagant el perfil de la persona que s'entrevista, saber si pateix alguna discapacitat física, de comunicació (llenguatge) i el procés cognitiu en què es troba, ja que aquests aspectes condicionaran el fet de dur a terme o no la intervenció amb la persona gran. Segons el cas, pot ser que sigui necessari obtenir la informació que es necessita mitjançant altres vies.

Cal considerar que poden haver-hi certes dificultats que comportin no fer l'entrevista a la persona gran en situació de maltractament. Per exemple, quan hi ha un conflicte entre la persona cuidadora i la persona gran i, per tant, el cuidador o cuidadora no permet visitar la persona gran, o que aquesta està sota els efectes d'una sobredosi o infradosi de medicació, amb la qual cosa la comunicació serà difícil.

L'entrevista amb una persona gran afectada de demència és complexa, atès que és difícil valorar si es pot entrevistar o no, ja que el grau de deteriorament en què està pot afectar la memòria i el discurs lògic, a més de la desconfiança i les pors que pot manifestar i que poden modificar-li la percepció de la realitat.

Conèixer els senyals d'alerta i tenir-los molt presents serà una eina molt útil, ja que permeten aportar evidències i, en conseqüència, valorar amb un grau d'objectivitat la possibilitat que la persona gran estigui patint una situació de maltractament.

Accions i eines de cada professional i servei	
Aspectes generals	<p>Les entrevistes es faran per separat, a la persona gran maltractada, a la persona responsable del maltractament i a les persones de l'entorn.</p> <p>El fet de poder disposar d'informació prèvia de la persona gran, com ara amb qui viu, qui la visita, el seu historial mèdic i qui la cuida és, en definitiva, de gran utilitat.</p> <p>La persona gran és i ha de ser protagonista del seu propi procés mentre tingui capacitat de decisió.</p> <p>Cal potenciar les possibilitats i els recursos de la persona gran víctima de maltractaments.</p> <p>S'han de formular preguntes generals i obertament. No obstant això, també cal fer preguntes molt específiques entorn del tema dels maltractaments.</p>
L'entorn	<p>Fer les entrevistes en privat a fi de preservar la confidencialitat. Generar un ambient de calidesa i confort.</p> <p>Les visites a domicili donen una informació molt valuosa, cal considerar-les sempre que sigui possible.</p>

La interacció i la comunicació	<p>Establir una relació empàtica. Mantenir un contacte visual constant. No emetre judicis de valor.</p> <p>Respectar els valors i les tradicions de les persones.</p> <p>Utilitzar un llenguatge que s'adapti a les condicions de la persona gran.</p> <p>Mostrar interès i atenció a tot allò que expressa la persona, és a dir, fer escolta activa.</p> <p>Permetre l'expressió de les emocions i respectar els silencis.</p> <p>Donar informació útil i adaptada a cada persona segons les seves capacitats.</p>
La comunicació no verbal	<p>Potenciar l'observació dels elements de la comunicació no verbals. Mantenir una postura relaxada i una actitud tranquil·la.</p> <p>Cal tenir present:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'aspecte general de la persona. • El parallenguatge (les inflexions de la nostra veu, la modulació, el to i el timbre). • La gestualitat. • Les expressions facials dels estats emocionals, agrupades bàsicament en dues categories: <ul style="list-style-type: none"> – Les que expressen plaer, excitació, felicitat i confort. – Les que expressen ansietat, tristesa i evitació.

9.3. Instruments adreçats tant a les víctimes dels maltractaments com als professionals i les persones cuidadores

Els instruments següents són considerats com un suport complementari adreçat als equips de professionals per esbrinar l'existència o no d'alguna de les diverses formes de maltractament a les persones grans. Es tracta de qüestionaris, tests, entrevistes, llistes d'indicadors i de factors de risc.

Cal tenir en compte que la utilització de tots els instruments requereixen un coneixement i un entrenament específic per administrar-los. Destaquem els següents:

- **Elder Abuse Suspicion Index (EASI):** és un instrument que permet obtenir un índex de sospita de maltractaments vers les persones grans. Consta de cinc preguntes adreçades a la persona gran, i una darrera adreçada a la persona que fa l'entrevista.
- **Qüestionari de detecció fet per la Canadian Task Force:** consisteix en diverses preguntes directes que es va suggerir d'incorporar-les en les visites rutinàries fetes a les persones grans, amb la finalitat de determinar el possible risc d'alguna situació de maltractament.
- **Indicadors de maltractament en el cuidador o cuidadora i la persona gran (IOA):** l'escala va ser desenvolupada per Reis i Nahmiash, mitjançant la selecció d'un conjunt d'indicadors de maltractaments identificats en investigacions anteriors. Està formada per 27 ítems i avalua tant indicadors presents en la persona que cuida com en la persona cuidada. Només personal entrenat la poden completar.
- **Hwalek-Sengstock Abuso de ancianos (HS/EAST) (Neale, Hwalek, Scott, Stahl, 1991):** validació de la prova Hwalek-Sengstock més projecció d'abús. Instrument de detecció per identificar les persones grans amb alt risc de vulnerabilitat. Aquest test està dissenyat perquè pugui ser contestat en format autoinforme, és a dir, que la mateixa persona gran el pugui fer de manera autònoma. Mesura la vulnerabilitat de la persona gran i les situacions potencialment abusives a les quals pot estar fent front.
- **Caregiver Abuse Screen (CASE):** l'ha de contestar la persona que es consideri cuidadora principal de la persona gran. Té un format molt breu, tan sols vuit ítems, que es contesten en format dicotòmic (sí/no).

10. La intervenció

La tasca d'intervenció s'ha de fer mitjançant un treball en xarxa, molt àgil, que permeti transmetre la informació als i les professionals que intervenen en un mateix cas i també, als equips d'experts en maltractaments a les persones grans, equips que assessoren.

L'actitud positiva i competent dels i les professionals durant la intervenció, aportarà seguretat a la persona gran maltractada, així com garantia de la defensa dels seus drets. S'ha de procurar no fer res que pugui aïllar més la víctima, ni tampoc culpabilitzar-la o desanimar-la amb frases com «si hagués fet això, el maltractament no hauria succeït» o «vostè el que ha de fer és marxar de la casa immediatament» o «si no fa el que li diem no li podem oferir cap servei». És important no oblidar que la persona gran pot refusar la proposta d'intervenció que se li formuli.

És bàsic avaluar la receptivitat de la persona gran víctima de maltractament a l'hora de rebre l'ajut. Cal articular la màxima informació del cas mitjançant els equips professionals que intervenen i tenir en consideració la persona gran com a protagonista clau en l'elaboració del pla d'intervenció.

La confidencialitat és sovint un dilema en els casos en què han d'actuar molts professionals, o professionals de diferents organitzacions. És important tenir present que la pràctica de l'ètica és escoltar, buscar compromisos segurs sobre la història de la persona gran i adoptar una visió que vagi més enllà de la negativa que pugui expressar la persona gran maltractada. També cal preservar la confidencialitat mitjançant l'intercanvi d'informació, ja sigui amb la persona responsable del maltractament o amb la família.

10.1. Principis que guien l'acció

La intervenció ha d'emmarcar-se dins d'un context en què es considerin, entre d'altres, els aspectes següents:

- Preservar en primer lloc, els drets de les persones grans, especialment, els que destaquem a continuació:
 - Dret a l'autodeterminació i, per tant, a la possibilitat de rebutjar o acceptar rebre ajuts.

- Dret a gaudir de tota la informació.
- Dret a tenir les necessitats bàsiques cobertes.
- Preservar, tant com sigui possible, les relacions personals i els desitjos manifestats. Intervenir ocasionant el mínim dany possible sense emetre prejudicis, ni fer judicis de valor.
- Respectar el principi d'autonomia, en aquest cas, relacionada amb la voluntat de la persona gran per governar-ne les accions.
- Aquest principi ve determinat per:
 - La llibertat d'elecció.
 - L'absència de coacció.
 - L'elecció basada en la racionalitat d'un consentiment.

Accions vers la persona gran víctima de maltractament

a) En el supòsit que la persona pugui decidir per ella mateixa

- En tot moment cal respectar la decisió de la persona, és a dir, tenir en compte el principi d'autodeterminació.
- Oferir suport i ajut per poder esbrinar i entendre què està passant dins de la seva situació de maltractament.
- Assessorament envers els possibles factors de risc.
- Proporcionar-li tot tipus d'informació, de manera clara i exhaustiva (programes, ajuts, mediació, serveis socials i de salut, equipaments).
- Conèixer i analitzar totes les accions portades a terme prèviament a la detecció del maltractament.
- Incrementar-ne l'autoestima i reduir-ne la inculpaació.
- Potenciar els recursos que la persona pot posar en joc davant la situació que està patint (l'empoderament).
- Proposar-li estratègies d'acció que estiguin al seu abast en funció de les seves circumstàncies.
- Donar un bon acompanyament i suport emocional.
- Proporcionar suport i garantir que se'n donarà fins que la situació canviï o finalitzi.
- Fer ús tant de les intervencions psicoterapèutiques com de les dinàmiques de grup, grups de suport emocional i grups d'ajuda mútua (GAM).
- Potenciar els vincles familiars i socials.
- Evitar l'aïllament i la solitud.
- Cercar alternatives a una possible institucionalització (pisos amb serveis i/o tutelats, estades temporals en un centre, acolliment familiar, unitats convivencials).
- Informar de la figura de l'assistent del Codi civil català.
- Considerar les accions legals (denúncia, mesures cautelars, etc.).

b) En el supòsit que la persona no pugui decidir per ella mateixa

- Comunicar-ho o denunciar-ho al jutjat o a la fiscalia segons correspongui.
- Iniciar la petició de procediment de mesures judicials de suport a les persones amb discapacitat (tutor, curador o defensor judicial).
- Avaluar i elaborar un pla d'acció coordinada amb els serveis socials, els serveis de salut i els jurídics.
- Potenciar la figura de la guarda de fet.
- Sol·licitar l'ingrés involuntari.

És molt important avaluar si la víctima està receptiva a la intervenció proposada abans d'iniciar-la. Es poden seguir quatre etapes:

1. La renúncia per part de la víctima que no reconeix els maltractaments, per negació, culpabilitat, exculpació, protecció de qui és responsable del maltractament, ambivalència o aïllament, entre d'altres.
2. La persona gran que és víctima reconeix la gravetat de la situació, per tant, reconeix que necessita suport i ajut.
3. La persona gran que no desitja l'ajut tot i que coneix que es troba en situació de maltractament.
4. La persona gran víctima accepta i desitja un suport, ja que veu clar que necessita canviar la situació en què està immersa.

10.2. Objectius de la intervenció

- Prevenir el maltractament.
- Protegir la víctima.
- Respectar l'autonomia de la víctima.
- Determinar quina és la intervenció més adequada en cada cas.
- Entendre-ho com un procés dinàmic.
- Tenir en compte els aspectes ètics i legals.

10.3. Pla d'intervenció¹

La intervenció ha de seguir un pla d'intervenció consensuat entre diferents professionals. S'ha de tenir en compte les actuacions següents, que s'han de registrar i recollir en un document:

1. Contactar amb tots els i les agents per escrit.
2. Formalitzar el traspàs d'informació.
3. La persona referent del cas de maltractament coordina la intervenció i dona suport al o la professional perquè disposi de més informació sobre la situació a fi de reforçar el seu paper i garantir el procés.
4. Consensuar accions i recursos.
5. Temporalització d'accions i recursos.
6. Executar accions i recursos.
7. Revisar i avaluar. Establir temporalització.
8. Consultar l'equip especialitzat, si escau.

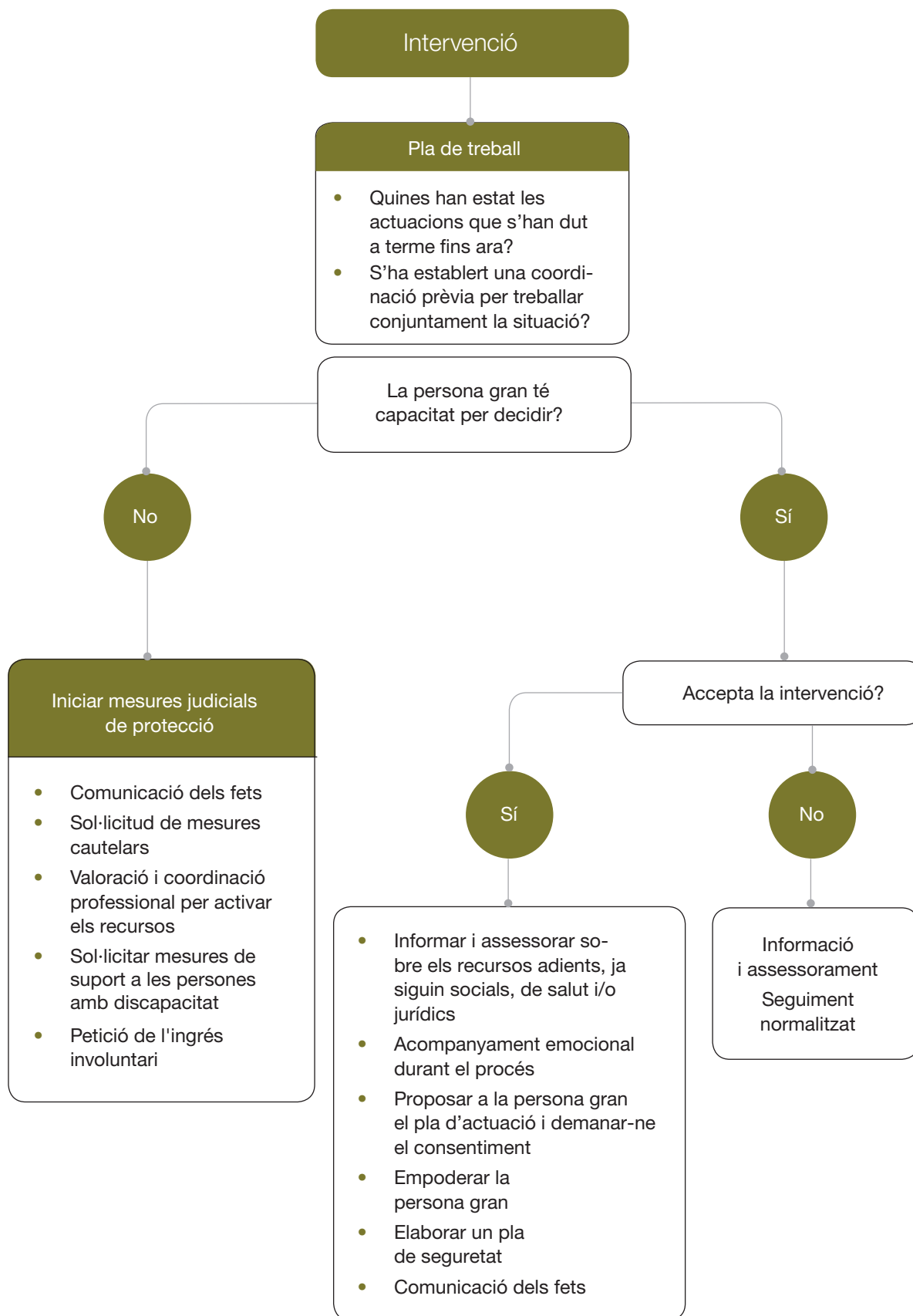
¹ Vegeu apartat 11.4 «Protecció de dades».

Tots els serveis o recursos han d'estar al corrent del següent:

- La informació recollida del cas.
- Les accions fetes per cada professional o recurs.
- El pla d'intervenció consensuat.
- Els informes propis i d'altres professionals, serveis i recursos, si escau.

Quan hi ha deteriorament cognitiu i/o malaltia mental, al centre d'atenció primària de salut es pot fer la valoració bàsica a la consulta, a fi de tenir un primer diagnòstic que determini la capacitat o no de la persona.

Posteriorment, medicina familiar, segons de qui depengui, ha de derivar el cas a la unitat de neurologia de l'hospital, o centre de referència, per ampliar el diagnòstic.



11. Els aspectes jurídics

La protecció jurídica de la persona gran es pot fer des de tres àmbits fonamentals:

La prevenció, quan la persona gran manté la seva capacitat jurídica, pot atorgar documents per preveure la seva protecció present i de futur, i determinar com s'ha de regular la seva vida pel que fa a l'atenció personal, la salut i el patrimoni.

La protecció en cas de necessitar suport per exercir la seva capacitat jurídica en l'àmbit personal, de salut o econòmic.

La protecció quan es produeix un presumpte delicte i es té coneixement dels fets.

11.1. Mesures que cal emprar quan la persona té capacitat jurídica

Si la persona gran maltractada té capacitat jurídica, es poden utilitzar les mesures de prevenció que estan a l'abast en la nostra legislació com ara:

- El document de voluntats anticipades (DVA) o el testament vital.
- El poder preventiu.
- L'assistència.
- El patrimoni protegit.

Altres informacions complementàries que ha de tenir la persona maltractada referent a possibles actuacions que es poden dur a terme, com ara:

- Reclamar una pensió d'aliments.
- Atorgar un contracte d'aliments.
- Relacions convivencials d'ajuda mútua.
- Llei d'acolliment de persones grans.

- Donar rendibilitat a les propietats immobles mitjançant figures com el contracte vitalici, la venda amb usdefruit o la hipoteca inversa.
- Servei d'orientació jurídica del col·legi de l'advocacia del territori on resideix la persona, i assistència jurídica gratuïta.
- Servei de mediació.

Cal tenir en compte que no tota situació de maltractament tindrà una resposta des de l'àmbit penal, per això és important tenir present aquesta informació complementària des d'un punt de vista preventiu i protector.

11.2. Mesures que cal emprar quan la persona necessita suport per exercir la seva capacitat jurídica

Quan hi ha una situació d'abús i la persona necessita suport per exercir la seva capacitat jurídica, prèvia avaluació i concreció de cada cas, es poden fer les actuacions següents:

Mesures Cautelars

Si es tracta d'una situació de risc, i cal una actuació urgent per part dels jutjats i/o la Fiscalia, a nivell personal i/o patrimonial es poden demanar mesures cautelars als efectes de protegir a la persona gran.

Aquestes mesures es poden demanar al jutjat de 1a instància (es presenten al deganat del jutjat on resideix la persona presumptament incapaç) o a la Fiscalia.

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

A títol orientatiu es poden demanar:

- El bloqueig dels comptes de la persona gran maltractada.
- La no disposició de béns per part de la persona que, presumptament, és responsable del maltractament.
- La suspensió o revocació del poder notarial.
- La suspensió o revocació de documents d'autotutela.
- El requeriment a entitats bancàries d'extractes de comptes per comprovar els moviments bancaris.
- L'anotació preventiva al Registre de la propietat de les mesures cautelars.
- L'adopció de mesures de protecció del patrimoni.
- La indagació de béns de la persona maltractada per dictar ordre de protecció del patrimoni.

A les mesures cautelars, és important demanar que s'anomeni un defensor judicial o administrador patrimonial en cas que només es tracti de temes econòmics.

En cas que sigui convenient que una persona física o jurídica exerceixi el càrrec tutelar, es pot proposar en el mateix escrit.

Es recomana que la petició d'un defensor judicial sigui tant per a l'àmbit personal com per al patrimonial, d'aquesta manera es dona una protecció integral a la persona, tot i que caldrà analitzar cada cas.

En demanar les mesures cautelars, cal fer un seguiment del procediment, trucar o anar al jutjat, atès que a vegades es dona per fet que el procediment segueix el seu curs normal i, en realitat, pot estar arxivat o aturat. Cal tenir present, a més, que es demana un procediment especial, que és més urgent i àgil, i, per tant, s'ha de vetllar perquè sigui així, ja que la persona necessita una protecció immediata.

Cal aportar:

Informe social:

S'hi han de detallar, de manera concreta, la situació de risc, la necessitat d'intervenció, i quina és la persona o persones que presumptament maltracten la persona gran.

- Dades de les persones més properes: família, veïnat, persones cuidadores; dades econòmiques, habitatge, així com qualsevol informació adient de l'entorn de la persona gran.
- La manca d'alguna informació no ha de ser motiu per retardar la presentació de la petició de mesures cautelars.
- A partir de la presentació de l'informe, i mentre el jutjat pren una decisió, en qualsevol moment es poden aportar noves informacions que ajudin al jutjat o la Fiscalia a fer la seva tasca.
- Els informes han de ser concrets i s'ha de remarcar, amb majúscules, subratllat o qualsevol altra marca distintiva, allò a què el jutjat o la Fiscalia ha de prestar una atenció especial.
- Cal centrar-se en el problema i la necessitat que cal protegir. No s'ha de divagar amb antecedents personals o de l'entorn, malgrat que siguin importants; cal detallar el perquè s'ha de prendre una mesura de protecció personal o patrimonial.
- És necessari explicar quins són els indicadors o símptomes que evidencien o porten a concloure que la persona gran pateix un deteriorament cognitiu o li manca la capacitat de decidir, independentment que aquest fet es justifiqui o no de l'informe mèdic.
- En el cas que la persona gran maltractada no pugui entendre el contingut de la citació judicial que rebrà, atesa la pèrdua de capacitat o una altra causa, o bé perquè el presumpte maltractador pugui evitar o dificultar la presentació de la persona maltractada davant el jutjat —on es fa l'exploració judicial i el reconeixement del metge forense—, és necessari posar-ho en coneixement del jutjat a l'escrit de petició de mesures cautelars, a fi que decideixi el que convingui i es puguin practicar aquestes dues proves imprescindibles per adoptar les mesures cautelars adients.
- També es pot proposar, davant la previsió que puguin haver-hi impediments, que el jutjat acordi fer la citació mitjançant els cossos de seguretat (Mossos d'Esquadra o policia local).
- L'extensió de l'informe no significa que sigui més o menys útil. La utilitat és que l'informe proporcioni al jutjat tot allò que li cal saber per adoptar la mesura.

Informe mèdic:

Aquest document és important perquè els professionals de la medicina aportin els seus coneixements a fi d'acreditar que la persona no pot prendre decisions, li manca capacitat o judici de valor, etc.

- És un informe que ajuda el jutjat a prendre decisions, tot i que en determinades ocasions no es disposa d'aquesta informació, no sigui possible obtenir-la o es trigui molt a tenir-la.
- La manca d'informe mèdic no ha d'impedir mai la demanda de les mesures cautelars, ja que, tot i ser un document important, no és imprescindible, atès que el jutjat, a l'hora de decidir si adopta mesures cautelars o no, prèviament demanarà la intervenció del metge forense.

Altra documentació:

Si es disposen d'altres documents que es considerin necessaris per aclarir el context o per provar la situació de risc o la necessitat de prendre mesures, així com qualsevol altre element de prova, també es poden annexar a la sol·licitud de mesures cautelars.

- Hi ha la possibilitat de demanar al jutjat que remeti oficis (escrits) a altres persones o organismes quan es cregui que siguin necessaris o quan hi hagi un interès per acordar les mesures. Per exemple, si no es pot obtenir la informació mèdica, es pot demanar que el jutjat ho sol·liciti al CAP o a l'hospital de referència. Si cal informació econòmica, es pot demanar que el jutjat s'adrexi a l'entitat bancària. Si la persona resideix o ha residit en una institució (residència, centre sociosanitari...) i es considera que poden tenir alguna dada o informació d'interès, es pot demanar-ho al responsable de la institució.

Ingrés involuntari

La petició d'ingrés involuntari es presenta al deganat dels jutjats de la població on resideix la persona presumptament incapaç.

Es pot proposar l'establiment residencial o hospital concret on s'ha de fer l'ingrés. Aquesta informació no és imprescindible i el fet de posar-la no comporta que el jutjat en garanteixi la plaça, ja que només autoritza o no l'ingrés. Tot i això, és important gestionar on es farà l'ingrés per assegurar que es portarà a terme en cas d'autorització judicial.

En cas que no es disposi de la valoració neurològica o psiquiàtrica, en la mateixa petició d'ingrés es pot demanar que els professionals d'un centre hospitalari en facin una, i que en funció dels resultats de les proves i exploracions que es facin, subsidiàriament, es derivi l'ingrés al centre més adient.

Cal tenir en compte que el Codi civil de Catalunya estableix que «l'internament en un establiment especialitzat d'una persona per raó de trastorns psíquics o malalties que puguin afectar la capacitat cognitiva requereix l'autorització judicial prèvia si la seva situació no li permet decidir per si mateixa, qualsevol que en sigui l'edat».

Quan hi ha una situació d'urgència, «no cal autorització judicial prèvia si es produeix una causa d'urgència mèdica que requereixi l'internament sense dilació. Aquesta causa ha d'ésser constatada per un facultatiu i s'ha de fonamentar en un risc immediat i greu per a la salut del malalt o per a la integritat física o psíquica del malalt o d'altres persones.

El director de l'establiment on es faci l'internament l'ha de comunicar a l'autoritat judicial del lloc on estigui l'establiment en el termini de 24 hores.

L'autoritat judicial ha de ratificar o deixar sense efecte l'internament, d'acord amb la legislació processal, en el termini de 72 hores des que rep la comunicació.»

Cal aportar:

Informe social:

Cal que es detalli la situació de risc i es justifiqui la necessitat d'ingrés en un centre.

- És important remarcar quins són els perjudicis i riscos que pot patir la persona si continua vivint al seu habitatge. A més, cal determinar que l'atenció assistencial que necessita la persona no la pot rebre en el mateix domicili, i que és imprescindible que es faci en un centre especialitzat (assistencial o sanitari, psiquiàtric, etc.).
- Es recomana afegir-hi qualsevol informació adient de l'entorn de la persona que reforci la necessitat de fer l'ingrés.
- La manca d'alguna informació no ha de ser motiu per retardar la presentació de la petició d'ingrés involuntari.
- A partir de la presentació, i mentre el jutjat pren una decisió, en qualsevol moment es poden aportar noves informacions que ajudin el jutjat o la Fiscalia a fer la seva tasca.
- Els informes han de ser concrets i cal remarcar, amb majúscules, subratllat o qualsevol altra marca distintiva, allò a què el jutjat o la Fiscalia ha de prestar una atenció especial.
- És important centrar quin és el problema i la necessitat que cal protegir.
- No s'ha de divagar amb antecedents personals o de l'entorn, tot i que siguin importants, ja que el fonamental és concretar perquè cal acordar l'ingrés involuntari.
- També s'han d'explicar quins són els indicadors o els símptomes que evidencien o porten a concloure que la persona pateix un deteriorament cognitiu o li manca capacitat per decidir, o que la persona està en una situació de risc o pot posar en perill a terceres persones, independentment si s'adjunta o no l'informe mèdic.
- En el cas que la persona, per la qual es demana l'ingrés, no tingui capacitat per entendre el contingut de la citació judicial que ha de rebre, o que es presumeixi que el seu entorn tractarà d'evitar o dificultar la presentació de la persona maltractada davant el jutjat per fer-li l'exploració i el reconeixement forense necessaris, caldrà posar-ho en coneixement del jutjat en la mateixa petició d'ingrés involuntari, a fi que es prenguin les mesures oportunes i es puguin practicar les proves imprescindibles per adoptar les mesures cautelars.
- També es pot proposar, davant la previsió que hi hagi impediments, que el jutjat acordi que la citació es faci mitjançant els cossos de seguretat (Mossos d'Esquadra o policia municipal).
- Al mateix temps, si hi ha indicis que l'ingrés involuntari, tot i que el jutjat l'hagi acordat, no es podrà portar a terme per la negativa de la mateixa persona o del seu entorn, cal explicar-ho al jutjat i demanar l'auxili judicial perquè ordeni als cossos de seguretat i/o serveis sanitaris que facin les actuacions necessàries a fi de garantir el compliment de l'autorització d'ingrés involuntari.

Informe mèdic:

Aquest document és important perquè els professionals de la medicina aportin els seus coneixements a fi d'acreditar que la persona no pot prendre decisions, li manca capacitat o judici de valor, etc.

- És un informe que ajuda el jutjat a prendre decisions tot i que en determinades ocasions no es disposi d'aquesta informació, no sigui possible obtenir-la o es trigui molt a tenir-la.
- La manca d'informe mèdic no ha d'impedir mai la demanda de les mesures cautelars, ja que, tot i ser un document important, no és imprescindible, atès que el jutjat, a l'hora de decidir si adopta mesures cautelars o no, prèviament demanarà la intervenció del metge forense.

Guarda de fet

La comunicació de guarda de fet es presenta al deganat dels jutjats de la població on resideix la persona presumptament incapaç.

La presenta la persona física o jurídica que ha assumit la guarda de fet.

Cal demanar al jutjat que expedeixi una resolució conforme s'ha obert l'expedient de guarda de fet. Quan sigui necessària l'actuació representativa de la persona guardadora de fet, aquesta haurà d'obtenir l'autorització per realitzar-la mitjançant un expedient de jurisdicció voluntària, en el qual s'escoltarà la persona amb discapacitat. L'autorització judicial pot ser-ho per a un o diversos actes necessaris per desenvolupar la

funció de suport, i ha de ser exercida d'acord amb la voluntat, desitjos i preferències de la persona amb discapacitat.

Incompliment de la persona tutora, curadora, defensora judicial o assistent

Quan una persona tutora, curadora, defensora judicial o assistent no compleixen les obligacions que tenen com a tals, cal comunicar-ho al jutjat que ha declarat la incapacitació o la mesura cautelar, o a la Fiscalia, a fi de fer la remoció del càrrec i nomenar un nou tutor, curador, defensor judicial o assistent.

A la comunicació cal adjuntar-hi un informe social per justificar la mala praxi de la persona tutora, curadora, defensora judicial o assistent, així com qualsevol documentació o testimoni que estigui disponible.

En cas que no hi hagi informació de quin jutjat ha acordat nomenar els esmentats càrrecs, es pot demanar la partida de naixement de la persona on consta on ha estat modificada la seva capacitat o s'han acordat mesures judicials de suport al Registre Civil del lloc de naixement.

És molt important tenir present que la petició de mesures cautelars, la d'ingrés involuntari i la de guarda de fet no són incompatibles ni excloents i, per tant, es poden demanar totes o alguna d'aquestes al mateix temps, però sempre en escrits independents, un per cada petició concreta, i acompanyar-lo sempre dels informes adients a cada comunicació.

S'ha de valorar en cada cas quines actuacions són necessàries i quan cal presentar cada petició, en funció de cada situació o successió de fets.

Comunicació per demanar mesures judicials de suport en l'exercici de la capacitat jurídica

Qualsevol persona que tingui coneixement que una persona gran necessita suports per exercir la seva capacitat jurídica ho pot comunicar a Fiscalia, mitjançant el *Protocol de cribatge* abans d'iniciar un procés de sol·licitud de mesures judicials de suport en l'exercici de la capacitat jurídica, i criteris i recomanacions per al foment de l'autonomia en la presa de decisions.

Per tant, no és una opció exclusiva dels serveis socials, sinó que també és competència dels centres sanitaris, centres assistencials, familiars que no estiguin legitimats per demanar al Jutjat la incapacitació, persones cuidadores, veïnes o conegudes...

La manca d'un document del protocol de cribatge no ha de retardar la presentació d'aquest, ja que la persona necessita una protecció el més aviat possible. Un cop presentat, es pot contactar amb Fiscalia per tenir coneixement del número de procediment i aportar posteriorment el que calgui.

En cas que no hi hagi possibilitats d'obtenir un informe mèdic per qualsevol circumstància, es recomana indicar-ho per escrit quan es presenti el protocol i deixar ben clar quins són els indicadors de necessitat de mesures judicials de suport perquè posteriorment al reconeixement judicial i exploració del metge forense puguin verificar i concloure que calen aquestes mesures de suport per exercir la capacitat jurídica. En aquest cas, cal justificar la impossibilitat d'accedir al domicili de la persona gran per obtenir l'informe esmentat. També es pot demanar l'auxili als cossos de seguretat per obtenir l'accés al domicili i fer-ne la valoració, o bé traslladar-ho al jutjat perquè el metge forense i el jutge o jutgessa en facin el reconeixement.

El fet d'haver efectuat la comunicació d'incapacitat no assegura que el Ministeri Fiscal presenti la demanda i, per tant, cal fer-ne un seguiment.

11.3. Comunicació de fets presumptament delictius

Quan es té coneixements d'uns fets que poden ser qualificats de delictes s'ha de posar en coneixement de la Fiscalia, el Jutjat d'Instrucció, el Jutjat de Guàrdia o els Cossos de Seguretat (Mossos d'Esquadra o Policia Local).

La comunicació s'ha de fer en el jutjat, la fiscalia o els cossos de seguretat de la població on resideix la persona presumptament víctima del delicte.

En funció de la gravetat de la situació i en relació amb la presumpta persona agressora, es poden demanar mesures cautelars o penes accessòries, com ara:

- Prohibició de residir en un determinat lloc, barri o zona.
- Prohibició d'anar a determinats llocs o assistir a determinats actes.
- Prohibició d'aproximar-se o comunicar-se amb la víctima.

En el supòsit que una persona maltractada no vulgui denunciar la seva situació de maltractament i tingui capacitat de decisió, els i les professionals tenen l'obligació de comunicar-ho al jutjat, a la Fiscalia o els cossos de seguretat. Així mateix, s'ha d'informar la persona gran en situació de maltractament d'aquesta circumstància.

Davant d'una situació en la qual no es pugui accedir al domicili de la persona gran i es tingui sospita de maltractament, cal posar en coneixement del jutjat de guàrdia o la Fiscalia la possible situació de risc, a fi que autoritzin la intervenció en el domicili o prenguin les mesures proposades pels serveis socials.

Ordre de protecció de víctimes

Quan la persona gran maltractada estigui en una situació objectiva de risc, es pot demanar una ordre de protecció de víctimes, sempre que es tracti d'un maltractament físic o psicològic infligit per les persones que esmenta l'article 173.2 del Codi penal:

«El qui habitualment exerceixi violència física o psíquica sobre qui sigui o hagi estat cònjuge o sobre la persona que estigui o hagi estat lligada a ell per una relació anàloga d'afectivitat fins i tot sense convivència, o sobre els descendents, ascendents, germans, o sobre els menors o les persones amb discapacitat necessitades d'una protecció especial que hi convisquin o que estiguin subjectes a tutela, curatela, acolliment o guarda de fet, o sobre la persona emparada en qualsevol altra relació per la que estigui integrada en el nucli de la seva convivència familiar, així com sobre les persones que per la seva especial vulnerabilitat estan sotmeses a custòdia o guarda en centres públics o privats.»

Sense perjudici del deure de comunicació del presumpte delictes, hi ha la possibilitat de demanar una ordre de protecció de víctimes al jutjat de guàrdia, el Ministeri Fiscal, els Mossos d'Esquadra, les oficines d'atenció a la víctima, els serveis socials bàsics o les institucions assistencials que en depenen, per incoar o instar un procediment a fi d'adoptar l'ordre de protecció (article 544 tercer de la Llei d'enjudiciament criminal).

Aquesta violència serà considerada agreujant quan tingui lloc en el domicili comú o en el de la víctima.

A part del delictes de violència domèstica ja esmentat (article 173.2 del Codi penal), en general tenen lloc altres tipus de delictes:

Tipus de delictes i/o faltes	
Lesions	Codi penal: articles 147 i 148
Vexacions	Codi penal: article 173
Amenaces	Codi penal: articles 169, 170 i 171
Coaccions	Codi penal: article 172
Detenció il·legal	Codi penal: articles 163, 165 i 166
Delictes contra la integritat moral i tortures	Codi penal: article 173
Agressió sexual i abús sexual	Codi penal: articles 178, 179, 180, 181, 184, 185 i 186
Apropiació indeguda	Codi penal: article 252
Estafa	Codi penal: articles 248, 249 i 250
No compliment dels deures legals d'assistència de la tutela o de prestar l'assistència necessària per al sosteniment dels seus ascendents o cònjuge que estiguin necessitats	Codi penal: articles 226, 227 i 228
Utilització de la víctima per pidolar	Codi penal: article 232
Induir a abandonar el domicili familiar	Codi penal: article 224
Abandó d'una persona discapacitada per part de la persona encarregada de la seva guarda (en cas que l'abandonament el faci el tutor la pena s'agreuja)	Codi penal: articles 229 i 230
Omissió del deure d'auxili	Codi penal: articles 195 i 196
Administració deslleial	Codi penal: article 252

Cal recordar que els equips professionals estan obligats a denunciar els fets segons les normatives següents:

Llei d'enjudiciament criminal, articles 259 i 262

Art. 259. El qui presenciï la perpetració de qualsevol delictes públic està obligat a posar-ho immediatament en coneixement del jutge d'instrucció, de pau, comarcal o municipal, o funcionari fiscal més proper al lloc en què es trobi, sota la multa de 25 a 250 pessetes.

Art. 262. Els qui per raó del seu càrrec, professió o oficis tinguin notícia d'algun delictes públic estan obligats a denunciar-lo immediatament al Ministeri Fiscal, al tribunal competent, al jutge d'instrucció i, si no n'hi ha al municipal o al funcionari de policia més pròxim al lloc, si es tracta d'un delictes flagrant.

Els que no complissin aquesta obligació incorren en la multa que assenyala l'article 259, la qual s'ha d'imposar disciplinàriament.

Si el qui ha incorregut en l'omissió és empleat públic, n'ha d'assabentar a més al seu superior immediat per als efectes que siguin procedents en l'ordre administratiu.

El que es disposa aquest article s'entén quan l'omissió no produeixi responsabilitat d'acord amb les lleis.

Llei d'enjudiciament criminal, article 544

1. El jutge d'instrucció ha de dictar una ordre de protecció per a les víctimes de violència domèstica en els casos en què, havent-hi indicis fundats de la comissió d'un delictes o falta contra la vida, integritat física o moral, llibertat sexual, llibertat o seguretat d'alguna de les persones esmentades a l'article 173.2 del Codi penal, en resulti una situació objectiva de risc per a la víctima que requereixi l'adopció d'alguna de les mesures de protecció regulades en aquest article.
2. L'ordre de protecció l'ha de dictar el jutge d'ofici o a instància de la víctima o persona que hi tingui alguna de les relacions que indica l'apartat anterior, o del Ministeri Fiscal. Sens perjudici del deure general de denúncia que preveu l'article 262 d'aquesta Llei, les entitats o els organismes assistencials, públics o privats, que tinguin coneixement d'algun dels fets esmentats a l'apartat anterior han d'assabentar-ne immediatament el jutge de guàrdia o el Ministeri Fiscal a fi que es pugui incoar o instar el procediment per a l'adopció de l'ordre de protecció.
3. L'ordre de protecció es pot sol·licitar directament davant l'autoritat judicial o el Ministeri Fiscal, o bé davant les forces i els cossos de seguretat, les oficines d'atenció a la víctima o els serveis socials o institucions assistencials dependents de les administracions públiques.

Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista. Article 11

Totes les persones professionals, especialment les professionals de la salut, dels serveis socials i de l'educació, han d'intervenir obligatòriament quan tinguin coneixement d'una situació de risc o d'una evidència fonamentada de violència masclista, d'acord amb els protocols específics i en coordinació amb els serveis de la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral.

Decret 27/2003, de l'atenció social primària. Article 10.9

En el cas que la víctima no vulgui denunciar la seva situació de maltractament i tingui capacitat de decisió, el professional continua obligat a fer la comunicació al jutge o Fiscalia. Cal informar a la persona la gran obligació que té el professional de comunicar-ho.

Codi d'ètica i deontològic dels treballadors i treballadores socials. Capítol iii, article 3.5

Els treballadors i treballadores socials tenen la responsabilitat de denunciar davant de les persones o organismes competents els casos d'abús, maltractament o abandonament de persones indefenses o incapacitades, o qualsevol altra situació que atempti contra els drets humans.

Llei 11/2014, de 10 d'octubre, per garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia. Article 11.1

Els o les professionals a què fa referència l'article 10, si tenen coneixement d'una situació de risc o tenen una sospita fonamentada de discriminació o violència per raó d'orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere, tenen el deure de comunicar-ho als cossos i forces de seguretat i a l'òrgan competent.

Cal tenir en compte

- Que el Codi penal entén per discapacitat aquella situació en la qual es troba una persona amb deficiències físiques, mentals, intel·lectuals o sensorials de caràcter perma-

nent que, en interactuar amb diverses barreres, poden limitar o impedir la seva participació plena i efectiva a la societat, en igualtat de condicions amb les altres.

- També, als efectes d'aquest Codi, s'entén per persona amb discapacitat necessitada d'especial protecció aquella persona amb discapacitat que, tingui o no judicialment modificada la seva capacitat d'obrar, requereixi d'assistència o suport per a l'exercici de la seva capacitat jurídica i per a la presa de decisions respecte de la seva persona, dels seus drets o interessos a causa de les seves deficiències intel·lectuals o mentals de caràcter permanent.
- En situacions de maltractaments a persones grans, quan és necessari fer una comunicació als òrgans judicials, cal tenir clar com donar una protecció efectiva a la víctima. Per aquest motiu, és necessari presentar els escrits als llocs adients, per no retardar la intervenció i poder-li donar protecció legal el més aviat possible.

A fi de tenir-ne una visió clara, a continuació es detalla a quin òrgan s'ha de presentar cada comunicat i/o sol·licitud:

Al jutjat de 1a instància	A la fiscalia	Al jutjat d'instrucció	Al jutjat de guàrdia
<ul style="list-style-type: none"> • Mesures cautelars. • Ingress involuntari. • Guarda de fet. • Incompliment de la persona tutora, curadora, defensora judicial o assistent. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mesures cautelars. • Comunicació de la presumpta incapacitació de la persona. • Denúncia dels fets. • Ordre de protecció de víctimes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Denúncia de fets. 	<ul style="list-style-type: none"> • Denúncia de fets. • Ordre de protecció de víctimes.

11.4. Protecció de dades

La protecció de dades és una obligació legal, en conseqüència cal tenir en compte quins són els límits i quan es poden cedir les dades.

Per cedir-les cal un consentiment previ de la persona afectada, amb les excepcions següents:

- Si la cessió està autoritzada per una norma amb rang de llei.
- Si les dades són recollides de fonts accessibles al públic.
- Si els destinataris són: Síndic de Greuges, jutjats i Ministeri Fiscal.

Quan la cessió es fa entre professionals, les persones que faciliten o reben les dades han de ser sempre les persones referents de cada cas, que han d'estar degudament identificades.

La persona receptora de les dades està obligada a complir tot el que disposa la normativa de protecció de dades, de la mateixa manera que la persona emissora.

Quan se cedeixin dades a professionals d'altres serveis, es limitarà l'accés a les dades estrictes i exclusivament necessàries per a la gestió adequada i se n'haurà de deixar constància. La gestió adequada consisteix a concretar exactament les raons per les quals se cedeixen les dades (finalitat i funcions), els agents i els destinataris (qui cedeix i a qui) i les dades concretes que es poden cedir.

Els i les professionals estan obligats al secret professional respecte a les dades que gestionen.

La cessió de dades es fa amb la finalitat de protegir les persones grans maltractades i garantir-ne el dret a l'atenció i l'assistència.

Per a la cessió de dades, l'element fonamental és la finalitat i les funcions que hi estan relacionades.

Davant de casos de maltractaments, és habitual que entre serveis o recursos d'àmbits funcionals diferents se cedeixin dades (per a aquests casos, vegeu la proposta de document de traspàs de dades a l'annex d'aquesta *Guia*).

Quan hi ha una investigació policial no hi ha protecció de dades. Per tant, en cas que els Mossos d'Esquadra i la policia local demanin dades, cal cedir-les.

Per protegir les dades transmeses i evitar que arribin a terceres persones, es recomana codificar alguns aspectes de caire personal i la tipologia de maltractament, així com la presumpta persona que exerceix el maltractament. D'aquesta manera, la informació i comunicació que s'estableix entre professionals garanteix que només qui té accés a la informació coneix de quina persona es tracta i quina és la seva situació.

També es recomana que quan una persona comenci a ser usuària d'un servei o recurs, signi una autorització per cedir les dades i traspassar-les.

Codificació per al traspàs de dades

Presumpta persona maltractadora		Identificació de la persona gran maltractada	
M21	Parella	Dues inicials de cada cognom	
M22	Fills/es i/o nets/netes	+ 0 = Home	1 = Dona
M23	Altres familiars	+ Any de naixement	
M24	Persones cuidadores no familiars		
M25	Altres		
Tipologies de maltractaments		Exemple de codificació	
T11	Físic	Xavier Jiménez Maristany, nascut l'any 1940.	
T12	Psicològic o emocional	Codificació: JIMA01940	
T13	Sexual		
T14	Econòmic		
T15	Negligència		
T16	Abandó		
T17	Vulneració de drets		

11.5. Formularis

1. Comunicació Guarda de Fet

AL JUTJAT DE 1a INSTANCIA

(Nom), major d'edat, amb domicili al carrer
..... i DNI núm., davant el
Jutjat comparec, i com a millor en dret procedeixi.

MANIFESTA:

Que atesa la situació sociofamiliar i la discapacitat de (Nom),
de (població) amb DNI. núm., des d'aquesta data assumim la seva guarda de fet, situació que posem en coneixement del Jutjat en aplicació d'allò previst a l'article 225.2 1 i 225.3 del Codi Civil de Catalunya així com dels articles 263 a 265 del Codi Civil d'Espanya.

En aquest moment (Nom) està ingressada al Centre
..... de (població)

Es demana s'autoritzi l'actuació representativa de la persona guardadora de fet, per exercir les següents funcions de suport:

.....
.....

(Lloc i data)

Signat

2. Petició Assistent

AL JUTJAT DE 1a INSTANCIA

(Nom), major d'edat, amb domicili al carrer
de (població), i DNI núm., davant
el Jutjat comparec, i com a millor en dret procedeixi

DIC:

Que mitjançant el present escrit de conformitat al previst en l'article 226-1 del Codi Civil Català i següents concordants, formulo demanda de jurisdicció voluntària, per a la provisió de mesures judicials de suport a les persones amb discapacitat interessant que se'm designi un ASSISTENT, i que aquest nomenament recaigui en (Nom) (persona o Fundació que es proposi).

FETS

Primer.- Soc una persona de anys que viu sola. Malgrat que tinc entorn familiar, la majoria de gestions i necessitats sempre les he fet tota sola. Des de fa un temps, per qüestions de salut i/o físiques, tinc algunes dificultats per realitzar gestions i actuacions que he fet sempre sense problemes. Per exemple, em costa organitzar-me en gestions i tasques quotidianes, fer seguiment visites mèdiques, realitzar tràmits administratius i bancaris, entre d'altres. Tinc preservada la meva capacitat de decisió, però detecto que les meves limitacions, com a conseqüència del pas dels anys, cada cop fan més evident que necessito ajuda. La meva família no pot donar-me aquest suport, i per aquest motiu demano que se'm designi una persona o entitat en qualitat d'assistent.

(EXPLICAR EL FETS EN FUNCIO DE CADA SITUACIO PERSONAL)

.....
.....
.....

Segon.- Tinc suport puntual des dels Serveis Socials del municipi, per a ajudes assistencials i d'higiene de la llar, però no arriben a cobrir la totalitat de les meves necessitats i situacions esmentades, ja que aquesta no és la seva tasca.

A part dels recursos i serveis que tinc assignats, tinc la necessitat d'un suport per a altres situacions personals.

Les malalties i discapacitats que pateixo em limiten, i a vegades impedeixen, exercir la meua capacitat jurídica en condicions d'igualtat.

Als efectes d'acreditar el manifestat s'adjunten com a documents números UN a TRES, informe social emès per la Treballadora Social de l'Ajuntament de informe mèdic del CAP i reconeixement del Grau II de dependència per part del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya.

Als precedents fets són d'aplicació els següents

FONAMENTS DE DRET

1. Article 42 bis a) i següents concordants de la Llei 15/2015, de 2 de juliol, de la Jurisdicció Voluntària.
2. Article 226-1 a 226-7 del Codi Civil Català.

En virtut d'això,

AL JUTJAT DEMANO: Que tenint per presentat aquest escrit, tingui per formulada demanda en sol·licitud de nomenament d'assistent, i acordi designar-me assistent a (Nom de la persona, entitat, Fundació...) perquè pugui en el meu nom (indicar quines necessita la persona. A títol d'exemple es relacionen opcions):

- a. Administrar béns mobles i immobles; exercitar i complir, o renunciar, tota classe de drets i obligacions; realitzar cobraments i pagaments per qualsevol títol i quantitat; i assistir amb veu i vot a juntes de propietaris.
- b. Seguir, obrir, disposar i cancel·lar comptes corrents, d'estalvi i de crèdit; disposar dels seus fons i sol·licitar, aprovar o impugnar extractes i saldos; constituir, retirar i cancel·lar dipòsits; comprar, vendre, pignorar i canviar valors i cobrar els seus interessos, dividendes, primes i amortitzacions; i, en general, contractar amb Caixes Oficials, Cooperatives i Caixes d'Estalvi, establiments de crèdit i Bancs, inclòs el d'Espanya i les seves sucursals, realitzant tot allò que la legislació i pràctica bancària permetin.
- c. Realitzar tràmits administratius de tota mena i davant qualsevol Administració o organisme.

- d. Rebre i recollir informació referent a tota classe de proves, tractaments i informes mèdics i sanitaris, així com qualsevol tràmit, informació i document relacionats amb la meva salut i cura.

(Lloc i data)

Signat

3. Petició d'ingrés involuntari

AL JUTJAT DE 1a INSTÀNCIA

(Nom i cognoms), major d'edat,
amb domicili al carrer,
(població), i amb DNI núm.,
comparec davant del Jutjat i, com millor procedeixi en dret,

DIC

Que (nom i cognoms)
precisa supervisió i control continuats que no rep en l'actualitat al seu domicili, supo-
sant un agreujament de la seva situació personal tant a nivell higiènic, alimentari, com
sanitari. Segons es desprèn dels documents aportats com a nombres,
amb el present escrit (informe social, informe mèdic, altres).

En diverses ocasions s'ha intentat pal·liar aquesta situació, però (nom i cognoms)
..... no hi col·labora, bàsicament
per (descripció), amb
la qual cosa és impossible procurar-li l'atenció deguda.

La situació d'atenció personal i la manca d'assistència deguda posa en risc la seva situa-
ció personal. Això ha estat constatat pels Serveis Socials segons l'informe acompanyat.

L'assistència que necessita no la pot rebre al seu domicili, per la necessitat de seguiment
i cures continuades, per la manca de capacitat per entendre la seves necessitats assis-
tencials, i perquè no té ajuda i suport en el seu domicili.

(Expliqueu tots els fets rellevants que facin evident que la persona no pot romandre al
domicili i, per aquesta raó, cal fer l'ingrés assistencial).

Per aquest motiu, a fi de donar una protecció efectiva, i vist el contingut dels documents
aportats, sol·licito que s'ordeni l'INGRÉS INVOLUNTARI de (nom i cognoms)
..... en una
residència assistida (o el lloc adient per a la seva atenció).

Vista la negativa de (nom i cognoms)
a aquest ingrés, aquesta part es veu obligada a demanar auxili judicial i a sol·licitar que s'ordini el que sigui necessari perquè el trasllat del domicili al centre assistencial es faci amb l'ajuda de la policia local o el cos de seguretat que designi el Jutjat, a l'efecte de poder ingressar la persona esmentada al centre, i per minorar o limitar la resistència que aquesta ofereix.

En virtut d'això,

DEMANO AL JUTJAT

1. Que tingui per presentat aquest escrit i l'admeti, així com els documents adjuntats.
2. Que tingui presents les manifestacions que conté.
3. Que acordi el que convingui d'acord amb el que es demana.

Lloc i data

Signat

4. Mesures cautelars per adoptar mesures judicials de suport

AL JUTJAT DE 1a INSTÀNCIA

(Nom), major d'edat, amb domicili al carrer
de (població), i proveïda de DNI núm.,
davant el Jutjat comparec, i com a millor en dret procedeixi.

MANIFESTA:

Que pel present, a la vista del que es disposa en l'Art. 762 de la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil, poso en coneixement del Jutjat els següents fets que poguessin ser determinants d'adoptar MESURES CAUTELARS EN L'ÀMBIT PATRIMONIAL I PERSONAL, respecte a (Nom) de anys d'edat, i amb domicili en l'actualitat al carrer de (població)

FETS

Primer.- (Nom) des de fa aproximadament anys ha entrat en un procés degeneratiu físic i psíquic, que li impedeix la realització d'operacions patrimonials i personals de manera autònoma en no arribar a comprendre l'abast d'aquestes. S'acompanyen com a documents números u i dos informe mèdic i social.

Segon.- El passat (data) es van sol·licitar a Fiscalia mesures judicials de suport en l'exercici de la capacitat jurídica de (Nom), segons s'acredita amb el document número tres que s'acompanya. (Opcional)

Tercer.- POSAR ELS FETS QUE FAN NECESSÀRIES LES MESURES DE SUPORT (exposar-ho de manera breu i remarcant les situacions de risc i necessitat de protecció urgent per a la persona, salut i patrimoni. Adjuntar numerats els documents que acrediten el risc o problemàtica).

Quart.- (Nom) manca de descendents, ascendents i germanes o germans, només té com a parents a

Cinquè.- Atenent al progressiu deteriorament cognitiu de (Nom) i la possibilitat de risc evident, haurien d'adoptar-se mesures cautelars de suport de la persona i del patrimoni, especialment el nomenament d'un Defensor Judicial o Admi-

nistrador patrimonial, a l'efecte de protegir els seus saldos bancaris i patrimoni, amb funcions d'atenció personal.

FONAMENTS DE DRET

Únic.- Art. 762 de la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil.

En virtut d'això,

DEMANO AL JUTJAT.- Que tenint per presentat aquest escrit juntament amb els seus documents, se serveixi admetre'l i tenir per posat en coneixement del Jutjat els anteriors fets per si fossin determinants d'adoptar mesures cautelars de suport de (Nom), concretament:

Nomenar un Defensor judicial en l'àmbit personal i patrimonial.

Proposar aquelles mesures que consideri adients el professional de manera sintètica.

(Lloc i data)

Signat

5. Denúncia de fets

AL JUTJAT DE GUÀRDIA / D'INSTRUCCIÓ

(segons correspongui)

(Nom i cognoms), major d'edat,
amb domicili al carrer,
(població), i amb DNI núm.,
comparec davant del Jutjat i, com millor procedeixi en dret,

MANIFESTA

Que mitjançant el present escrit formulo DENÚNCIA per a la comissió de presumptes delictes contra (noms i cognoms), amb domicili al carrer
núm

Baso aquesta denúncia en els fets següents.

FETS

Primer. (Relateu els presumptes fets delictius.)

Per aquest motiu, a fi de donar una protecció efectiva a la persona esmentada i vist el contingut dels documents que apporto, sol·licito que es practiquin les diligències que proposo tot seguit per comprovar els fets descrits:

- A. Declaració del/de la denunciat/ada sobre els fets de la denúncia.
- B. Documental, consistent a tenir per reproduïts els documents que acompanyen la denúncia.
- C. Testifical, consistent a prendre declaració a:

.....
.....
.....

D. Que s'oficiï a qualsevol entitat, administració, etc. que es consideri que pot aportar informació sobre el cas.

En virtut d'això,

DEMANO AL JUTJAT

1. Que tingui per presentat aquest escrit, així com els documents que l'acompanyen.
2. Que admeti la denúncia que es formalitza i acordi el que correspongui d'acord amb el dret.
3. Que practiqui les diligències sol·licitades en l'apartat anterior i prengui les mesures cautelars pertinents en relació amb la situació personal i els béns del/de la denunciat/ada.

Lloc i data

Signat

6. Ordre de protecció de víctimes

Model de sol·licitud d'ordre de protecció de víctimes

	Data:	Hora:
	
Organisme receptor de la sol·licitud	Nom de l'organisme:	
	Adreça:	
	Telèfon:	
	Fax:	
	Correu electrònic:	
	Localitat:	
	Persona que rep la sol·licitud (Nom o número de carnet professional):.....	

Víctima	Cognoms:		Nom:	
	Lloc/data de naixement:			
	Nacionalitat:		Sexe:	
	Nom del pare:		Nom de la mare:	
	Domicili: ¹			
	Telèfons de contacte: ²			
	DNI núm.:		NIE núm.:	

Sol·licitant que no sigui la víctima	Cognoms:.....		Nom:	
	Lloc/data de naixement:			
	Nacionalitat:		Sexe:	
	Nom del pare:		Nom de la mare:	
	Domicili:			
	Telèfons de contacte:			
	DNI núm.:		NIE núm.:	

Persona denunciada	Cognoms:	Nom:
	Lloc/data de naixement:	
	Nacionalitat:	Sexe:
	Nom del pare:	Nom de la mare:
	Domicili:	
	Telèfons de contacte:	
	DNI núm.:	NIE núm.: O passaport núm.:

Relació entre la víctima i la persona denunciada	Heu denunciat anteriorment la mateixa persona? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	En cas afirmatiu, indiqueu el nombre de denúncies:
	Sabeu si aquesta persona té algun procediment judicial obert per un delicte o falta? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	Quina relació de parentiu o d'un altre tipus hi ha amb la persona denunciada?

Situació Familiar	Persones que conviuen al domicili		
	Nom i cognoms	Data de naixement	Relació de parentiu

Descripció de fets denunciats que fonamenten l'ordre de protecció	Quin últim fet us ha impulsat a formular aquesta sol·licitud?
	Quins actes violents han succeït anteriorment, hagin estat denunciats o no?
	En quina localitat han succeït els fets?..... (Relació detallada i circumstanciada dels fets)

Atenció mèdica	En cas que la víctima hagi estat lesionada, ha estat assistida en algun centre mèdic? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	La víctima aporta un informe facultatiu? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	En cas afirmatiu, adjunteu una còpia de l'informe com a annex d'aquesta sol·licitud.

¹ En cas que la víctima manifesti el seu desig d'abandonar el domicili familiar, no s'ha de fer constar el nou domicili al qual es trasllada, sinó que s'ha d'indicar el domicili actual on resideix. Així mateix, el domicili no ha de ser necessàriament el propi, sinó que pot ser qualsevol altre que garanteixi que la persona pugui ser citada davant de la policia o davant del jutjat.

² El telèfon no ha de ser necessàriament el propi, sinó que pot ser qualsevol altre que garanteixi que la persona pugui ser citada davant de la policia o davant del jutjat.

Assistència jurídica	Té un advocat que l'assisteix?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
	En cas negatiu, cal posar-se en contacte amb el servei d'assistència jurídica del col·legi d'advocats per rebre assessorament jurídic?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

Altres dades d'interès per a l'adopció de mesures de protecció	En cas de convivència en el mateix domicili de la persona denunciada, la víctima vol continuar en aquest domicili amb els fills, si n'hi ha?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
	Vol que la persona denunciada l'abandoni per garantir la seva seguretat?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
	Necessita obtenir algun tipus d'ajut econòmic o social?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
	La víctima treballa? En cas afirmatiu, indiqueu la quantitat mensual aproximada si la coneixeu:	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
	La persona denunciada treballa? En cas afirmatiu, indiqueu la quantitat mensual aproximada si la coneixeu:	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
	Hi ha altres ingressos econòmics en la família? En cas afirmatiu, indiqueu la quantitat mensual aproximada si la coneixeu:	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

Jutjat al qual es trameta la sol·licitud:

.....

(Aquest camp l'ha d'emplenar l'organisme on es presenta la sol·licitud.)

(Firma de la persona sol·licitant)

Instruccions bàsiques	<ol style="list-style-type: none"> 1. No és imprescindible contestar totes les preguntes, tot i que sí que és important fer-ho. 2. Un cop emplenada la sol·licitud, s'ha de lliurar una còpia a la persona sol·licitant i s'ha de trametre l'original al jutjat de guàrdia de la localitat. L'organisme que rep la sol·licitud se n'ha de quedar una còpia. 3. En cas que la víctima aporti un informe mèdic, denúncies anteriors o altres documents d'interès, s'han d'adjuntar com a annexos a la sol·licitud.
-----------------------	---

12. Bibliografia i legislació

12.1. Bibliografia

- ASSEMBLEA GENERAL DE L'ORGANITZACIÓ DE LES NACIONS UNIDES. *Principios de las Naciones Unidas a favor de las personas de edad*. Resolució 46/91 adoptada el 16 de desembre de 1991 [en línia]. Nova York: Organització de les Nacions Unides, 1991. <<https://www.un.org/development/desa/ageing/resources/international-year-of-older-persons-1999/principles/los-principios-de-las-naciones-unidas-en-favor-de-las-personas-de-edad.html>>
- CASTLE, N. «Nurse aides' reports of resident abuse in nursing homes». *Journal of Applied Gerontology*, 31(3) (2012), p. 402-422.
- COOPER, C.; SELWOOD, A.; LIVINGSTON, G. «Knowledge, detection, and reporting of abuse by health and social care professionals: a systematic review». *American Journal of Geriatric Psychiatry*, 17, (2009), p. 826-838.
- DIPUTACIÓ DE BARCELONA (2020). *Guia local per fer front als maltractaments de les persones grans*. Consultable a: <<https://llibreria.diba.cat/cat/unclick/descargaebook.php?uid=676E4B7BC5B16F09D27A2CE0C765B56A5E25894FF-88B375010B29D1AFEF98B11&c=64309&m=descarga>>
- EDVARDSSON, D., WINBLAD, B., SANDMAN, P., (2008). «Person-centred care of people with severe Alzheimer's disease: current status and ways forward». *The Lancet Neurology*, 7, p. 362-367.
- FEARING, G.; SHEPPARD, C. L.; McDonald, L.; Beaulieu, M.; Hitzig, S. L. «A systematic review on community-based interventions for elder abuse and neglect». *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 29(2-3), (2017), p. 102-133.
- GENERALITAT DE CATALUNYA (2021). Suport a l'exercici de la capacitat. Formularis de cribratge i d'informe clínic i social per sol·licitar mesures judicials de suport en l'exercici de la capacitat jurídica. Disponible a: <https://dretssocials.gencat.cat/web/.content/02serveis_i_tramits/06recursosprofessionals/protocols_actuacio/links/suport_exercici_capacitat/formulari_cribratge_mesures_assistencia_judicial.docx>
- GENERALITAT DE CATALUNYA (2021). Document de petició de mesures urgents de protecció (mesures judicials de suport en l'exercici de la capacitat jurídica). Disponible a: <https://dretssocials.gencat.cat/web/.content/02serveis/06recursosprofessionals/protocols_actuacio/FORM_PETICIO_MESURES_URGENTS_PROTECCIo.docx>

- Hilarión, P. et al. (2008). *Protocol per a l'aplicació de criteris de cribratge abans d'iniciar un procés d'incapacitació*. Disponible a: <http://treballiaferssocials.gencat.cat/web/content/03ambits_tematics/16incapacitacioitutela/recursos_professionals/pdf/protocol_criteris_cribratge.pdf>
- INSTITUTO DE MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES (2007). *Malos tratos a personas mayores. Aportación española a los avances internacionales en la adaptación lingüística y cultural de un instrumento de detección de sospecha de maltrato hacia personas mayores*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- KITWOOD, T. *Repensant la demència: pels drets de la persona*. Vic: Eumo, 2003.
- KITWOOD, T., BREDIN, K. *Person to person. A Guide to the Care of those with Failing Mental Powers*. Loughton: Gale Centre Publications, 1992.
- LINDBLOOM, E. J.; BRANDT, J.; HOUGH, L. D.; MEADOWS, S. E. «Elder mistreatment in the nursing home: A systematic review». *Journal of American Medical Directors Association*, 8 (2007), p. 610-616.
- ORGANITZACIÓ MUNDIAL DE LA SALUT. *Declaración de Toronto para la prevención global del maltrato de las personas mayores* [en línia]. Ginebra: Organització Mundial de la Salut, 2002. <http://www.who.int/ageing/projects/elder_abuse/alc_toronto_declaration_es.pdf>
- ORGANITZACIÓ MUNDIAL DE LA SALUT. *European report on preventing elder maltreatment* [en línia] (2011).
- ORGANITZACIÓ MUNDIAL DE LA SALUT. *Informe mundial sobre el envejecimiento y la salud* [en línia] (2015). <<http://www.who.int/ageing/publications/world-report-2015/es/>>
- PILLEMER, K.; BURNES, D.; RIFFIN, C.; LACHS, M. S. «Elder abuse: Global situation, risk factors, and prevention strategies». *The Gerontologist*, 56(2016) S194-S205.
- REIS, M.; NAHMIASH, D. «Validation of the Caregiver Abuse Screen (CASE)». *Canadian Journal on Aging*, 14(2) (1995), p. 45-60.
- SANCHO, M. (coord.). *Estudio de prevalencia de malos tratos a personas mayores en la comunidad autónoma del país vasco*. Donostia. Sant Sebastià: Administració de la Comunitat Autònoma del País Basc. Departament d'Ocupació i Assumptes Socials, 2011.
- TOUZA, C.; SEGURA, M. P.; PRADO, C.; BALLESTER, LL.; MARCH, M. X. *Personas mayores en riesgo. Detección del maltrato y la autonegligencia*. Madrid: Ediciones Pirámide, 2009.

12.2. Legislació

- Constitució Espanyola (1978).
- Llei Orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi penal. Llei d'Enjudiciament Criminal.
- Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

- Llei 1/2000, de 7 de gener d'enjudiciament civil 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 (DOGC núm. 2290 publicat 9/12/1996).
- Decret 176/2000, de 15 de maig, de modificació del decret 284/1996 que regula el Sistema Català de Serveis Socials.
- 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 139/2002, de 14 de maig, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei 1/2001, de 15 de març, de Mediació Familiar de Catalunya (DOGC núm. 3641 publicat el 23/05/2002).
- CORRECCIÓ D'ERRADES al Decret 139/2002, de 14 de maig, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei 1/2001, de 15 de març, de Mediació Familiar de Catalunya (DOGC núm. 3641, pàg. 9140, de 23/5/2002) (DOGC núm. 3867 publicat el 17/04/2003).
- Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'Atenció Social Primària.
- Llei 18/2003, de 4 de juliol, de Suport a les Famílies.
- Llei Orgànica 11/2003, de 29 de setembre, de mesures concretes en matèria de Seguretat Ciutadana, Violència Domèstica i Integració Social dels Estrangers.
- RESOLUCIÓ BEF/3622/2003, de 4 de novembre, per la qual es dóna publicitat a l'Acord del Govern de 8 d'octubre de 2003, pel qual s'estableix la Carta de Drets i Deures de la Gent Gran de Catalunya (DOGC núm. 4021 publicat el 01/12/2003).
- Estatut d'Autonomia de Catalunya 2006. Art. 18 Drets de les persones grans. Les persones grans tenen dret a viure amb dignitat, lliures d'explotació i de maltractes, sense que puguin ser discriminats per la seva edat. Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.
- 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).
- Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desplegament de la LOPD.
- Llei 18/2007, de 28 de desembre, del Dret a l'Habitatge.
- Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la Violència Masclista.
- Llei 25/2010, del 29 de juliol, del llibre segon del Codi Civil de Catalunya, relatiu a la persona i la família.
- Llei 11/2014, del 10 d'octubre, per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a ERRADICAR l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia.
- Llei 17/2020, del 22 de desembre, de modificació de la Llei 5/2008, del dret de les dones a erradicar la violència masclista.

Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació.

Llei 8/2021, de 2 de juny, per la qual es reforma la legislació civil i processal per al suport a les persones amb discapacitat en l'exercici de la seva capacitat jurídica.

Decret Llei 19/2021, de 31 d'agost, pel qual s'adapta el Codi Civil de Catalunya a la reforma del procediment de modificació judicial de la capacitat.

Llei 2/2021, del 29 de desembre, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic.

Llei 15/2022, del 12 de juliol, integral per a la igualtat de tracte i la no discriminació (BOE 13/07/22).

13. Glossari

Abús L'abús pot consistir tant en un acte únic com repetit. Pot ser físic, verbal o psicològic. Pot succeir quan una persona vulnerable és persuadida a participar en una transacció de qualsevol naturalesa (financera, sexual) a la qual no ha donat el seu consentiment o no pot donar-lo.

L'abús pot succeir en qualsevol relació i pot causar danys significatius a la persona que n'és objecte.

Agressivitat Expressió d'una tendència instintiva i innata de la persona que la porta a atacar altres persones o coses en el pla físic, verbal o imaginari.

Anhedonia És la incapacitat per experimentar plaer, la pèrdua d'interès o satisfacció en quasi totes les activitats. Es considera una falta de reactivitat als estímuls habitualment plaents. Constitueixen un dels símptomes o indicadors més clars de depressió, i pot estar present en altres trastorns.

Atenció Acció destinada a les persones a fi de superar les situacions i les conseqüències generades a causa del maltractament que es du a terme en els àmbits personal, familiar, institucional i social, per garantir la seguretat i facilitar la informació necessària sobre els recursos i/o els procediments necessaris per resoldre la situació.

Detecció Acció per posar en funcionament diferents instruments teòrics i tècnics que permeten identificar i fer visibles els maltractaments a les persones grans, tant si apareixen de manera precoç com de manera estable. La detecció permet conèixer les situacions en les quals s'ha d'intervenir, a fi d'evitar-ne l'aparició, el desenvolupament i la cronicitat.

Edatisme Conjunt de prejudicis, estereotips i discriminacions que pateixen les persones d'edat avançada pel fet de ser grans.

Empoderament Conjunt de recursos que la persona pot posar en joc davant la situació que està patint.

Gerontofòbia És una conducta de por, odi o temença irracional cap a les persones d'edat avançada.

Guardador/a de fet Persona física o jurídica que té cura d'una persona que està en una situació d'incapacitació i que no està en tutela o, en cas d'estar-ho, la persona que n'és titular no exerceix les funcions corresponents.

Qui té la guarda de fet ho ha de comunicar a l'autoritat judicial en el termini de 72 hores des de l'inici de la guarda.

En cas que la persona gran estigui en situació d'incapacitació i en un establiment residencial, la persona titular d'aquest establiment ha de comunicar la guarda de fet de la persona gran a l'autoritat judicial o al Ministeri Fiscal en el termini de 72 hores.

El guardador de fet ha de tenir cura de la persona que està en guarda i ha d'actuar sempre en benefici d'aquesta. En cas que n'assumeix la gestió patrimonial, s'ha de limitar a fer actes d'administració ordinària.

Interdisciplinarietat Interacció i cooperació entre dues o més disciplines, que poden arribar a integrar els seus coneixements en un conjunt coherent. Suposa una aposta per la pluralitat de perspectives, per la qual cosa cerca sistemàticament la integració de les teories, els mètodes i els instruments de diverses disciplines a partir d'una concepció multidimensional dels fenòmens i del reconeixement del caràcter relatiu dels enfocaments científics per separat. Quan la cooperació entre diverses disciplines és tan gran que aquestes acaben adoptant un mateix conjunt de conceptes fonamentals o alguns elements d'un mateix mètode de recerca se sol parlar de transdisciplinarietat.

Maltractaments En el concepte de maltractament està inclòs el de violència. Per aquest motiu, la majoria de les definicions se centren en l'abús de poder des d'una posició de confiança. No obstant això, s'entén que el concepte de maltractament és molt més ampli i que ha d'incloure també totes les situacions que pot patir una persona gran pel fet de no rebre els ajuts que necessita.

Prevenió Accions encaminades a evitar o reduir la incidència de la problemàtica dels maltractaments vers les persones d'edat avançada, reduint els factors de risc, impedit-ne la normalització i sensibilitzant la ciutadania, especialment les persones grans, perquè compreguin que cap forma de maltractament és justificable ni tolerable.

Sensibilització Accions pedagògiques i/o comunicatives encaminades a produir canvis en la mentalitat i les maneres d'actuar de les persones, la qual cosa permeti avançar en l'erradicació dels maltractaments vers les persones grans.

Violència És el resultat de la interacció entre l'agressivitat natural i la cultura. És humana i utilitza accions o amenaces intencionades amb la finalitat de causar danys a altres persones.

Es defineix com l'actitud o el comportament que constitueix una violació o una privació a l'ésser humà d'una cosa que li és essencial com a persona (integritat física, psíquica o moral, drets...).

Vulnerabilitat És l'estat en què es troba la persona gran que, per raons relacionades amb la manca o la pèrdua d'autonomia física, psíquica o intel·lectual, o bé perquè pateix una malaltia persistent que li impedeix governar per si mateixa la seva persona o els seus béns, té necessitat de rebre assistència i/o ajut per fer les activitats bàsiques de la vida diària, especialment, les que estan relacionades amb la cura personal.

14. Annexos

1. Registre d'indicadors d'alerta

	OBSERVAT ¹	MANIFESTAT ²
Abús físic		
Ferides i contusions (talls, cops, punxades i cremades)		
Marques de subjecció		
Caigudes reiterades inexplicables		
Fractures		
Pèrdua de pes sense causa aparent		
Lesions a zones amagades del cos		
Sobredosi o infradosi de medicació en sang		
Abús psicològic o emocional		
Amenaces, crits, insults i humiliacions		
Tracte indiferent		
Infantilització		
Aïllament provocat per la persona presumptament agressora (no contactes amb familiars, veïns, amics...)		
Angoixa, pors, actitud temerosa cap a la persona presumptament agressora		
Negació, actituds contradictòries o ambivalents		
Agitació, ira		
Ansietat		
Depressió		
Intent de suïcidi		

¹ Senyals observats pel professional que emplena el Registre d'indicadors d'alerta.

² Senyals manifestats o expressats per la persona gran que rep maltractaments o persona de l'entorn.

	OBSERVAT ¹	MANIFESTAT ²
Abús sexual		
Infeccions		
Lesions a zones genitals		
Roba interior estripada o tacada		
Rebuig a contacte físic		
Abandonament		
Abandonament de la persona gran en una institució, ja sigui l'hospital, la residència, al carrer o en el domicili		
Abús econòmic		
Desaparició d'objectes de valor (joies, objectes d'art...)		
Moviments bancaris sospitosos		
Deutes i despeses anormals		
Fer testament, transmissions de propietats, atorgar poders notariais		
Pèrdua de patrimoni		
Vendes fraudulentos i enganyoses		
Interès inusitat per fer-se càrrec de la persona gran		
Demandes no justificades d'incapacitació		
Negligència		
Malnutrició i/o deshidratació		
Manca d'higiene corporal		
Roba inadequada		
Manca de pròtesis dental, auditiva o ulleres si són necessàries		
Úlceres per pressió		
Malalties no tractades. Mal compliment terapèutic		
Habitatge amb condicions inadequades d'habitabilitat o amb brutícia, acumulació de deixalles o males olors		

¹ Senyals observats pel professional que emplena el Registre d'indicadors d'alerta.

² Senyals manifestats o expressats per la persona gran que rep maltractaments o persona de l'entorn.

	OBSERVAT ¹	MANIFESTAT ²
Vulneració de drets		
Manca de respecte a la intimitat i a la llibertat		
Censura de correspondència		
No consideració dels desitjos i decisions de la persona gran sobre aspectes vitals (on, amb qui i de quina manera vol viure)		
Tractes discriminatoris i desconsiderats		

Registre d'indicadors de risc associats a la persona presumptament agressora

Consum actiu de substàncies tòxiques (alcohol, fàrmacs...)		
Trastorn mental: depressió		
Dependència de la persona gran: econòmica, emocional, d'habitatge...		
Es mostra insatisfet/a pel fet de tenir cura de la persona gran		
Amb antecedents de violència familiar		
Sobrecàrrega física i/o emocional		
Aïllament social		
Es mostra verbalment abusiu/va, controlador/a i amb actitud defensiva		
Obstaculitza la intervenció professional		
Autocontrol insuficient		
Sembla no tenir els coneixements o capacitats necessaris per tenir-ne cura		
Preocupació excessiva per les despeses generades de la cura de la persona gran		

¹ Senyals observats pel professional que emplena el Registre d'indicadors d'alerta.

² Senyals manifestats o expressats per la persona gran que rep maltractaments o persona de l'entorn.

2. Document de traspàs d'informació entre professionals per una possible situació d'abús o maltractament a persona gran

(Nom i cognoms) ,
(professió/càrrec)
de l'Ajuntament de

MANIFESTO:

1. Que (nom i cognoms)
es troba en una possible situació de maltractament o abús.

2. Que per a l'avaluació i la intervenció davant el possible maltractament o abús, és necessari disposar de les dades de salut referents a l'estat cognitiu i/o mental de (nom i cognoms)

3. Que les dades cedides s'utilitzaran únicament i exclusivament per dur a terme l'avaluació i la intervenció esmentades, així com les accions que se'n derivin. Quant a les dades rebudes, es gestionaran adequadament (concreteu les finalitats i les funcions).
.....

4. Que la cessió de dades es fa amb la finalitat de protegir la persona gran presumptament maltractada o de patir abús, i garantir-li el dret a l'atenció i l'assistència.

5. Que, en cas que es consideri que no hi ha situació de maltractament o abús, es cancel·laran les dades cedides.

(Nom i cognoms) metge/metgessa
del CAP

MANIFESTO:

Atès que es tracta d'una possible situació de maltractament o abús, les dades demanades se cedeixen perquè s'utilitzin únicament i exclusivament pels motius exposats i a causa de la situació manifestada pel professional que ha sol·licitat les dades.

Els sotasignats acorden que, com a professionals, tenen l'obligació de complir tot el que disposa la normativa sobre protecció de dades i el secret professional respecte a les dades esmentades.

També acorden codificar les dades d'identificació de la persona maltractada, així com les tipologies de maltractaments i la presumpta persona maltractadora en les comunicacions que s'estableixen entre els professionals que cedeixen i reben les dades.

....., de 20.....

Signat

Signat

Nota: el contingut del document pot variar en funció de qui demana i cedeix les dades. Només és un document orientatiu i cal adaptar-lo a cada situació. També és important poder disposar d'un full de consentiment de cessió de dades signat per la persona atesa.

3. Full de registre. Resum de la intervenció

a) Dades personals de la persona maltractada (codificació)

b) Tipologies dels maltractaments (codificació)

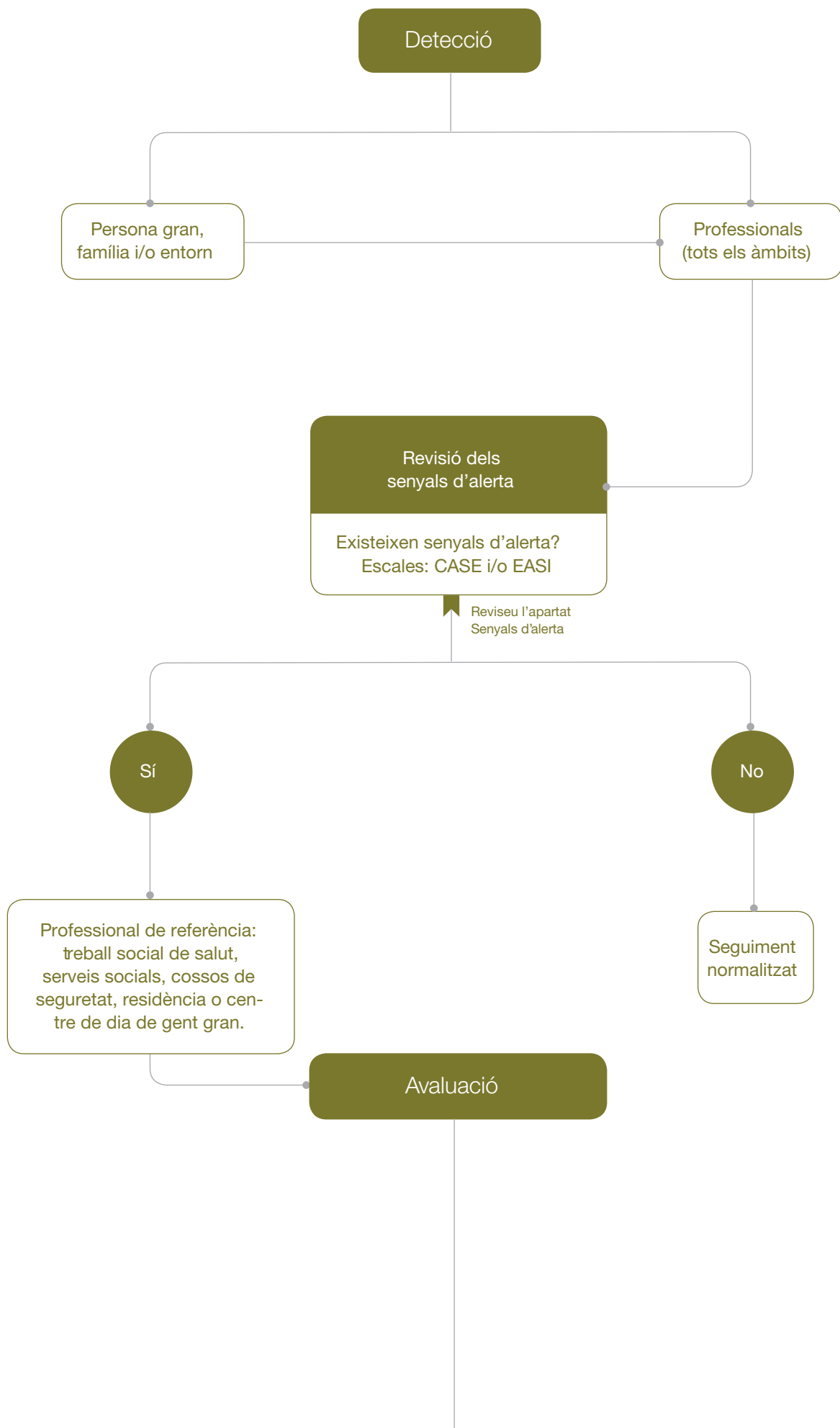
c) Causant del maltractament (codificació)

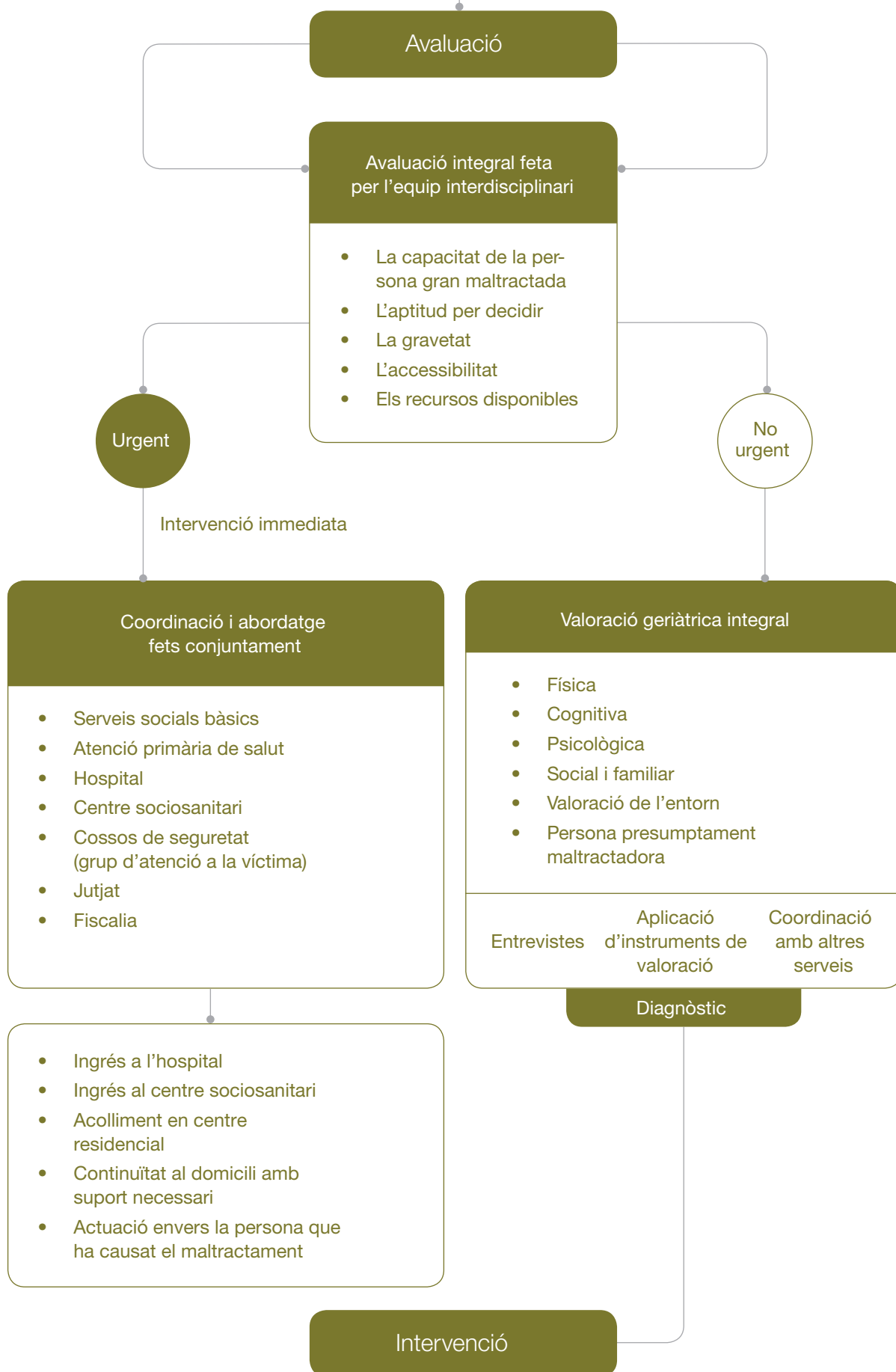
d) Serveis i recursos contactats o que hi intervenen

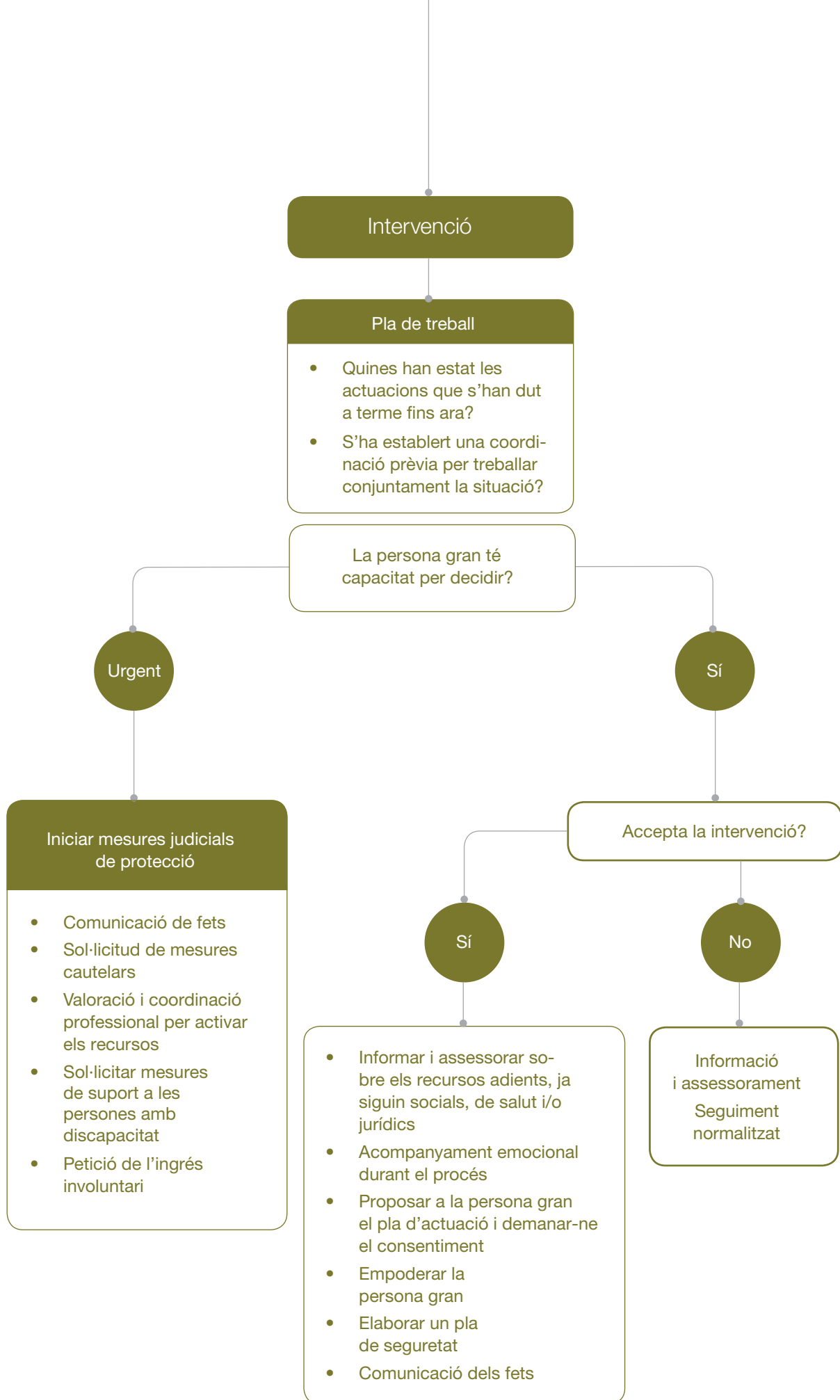
e) Objectius de la intervenció

f) Accions fetes (assistencials, prestacions, judicials...)

g) Accions previstes i temporalització







Altres publicacions de la sèrie Benestar i Ciutadania

Eines

- 1 Recull de normativa sobre participació ciutadana en l'àmbit local: Darrera actualització: juliol del 2015
- 2 Guia pràctica per a la realització de polítiques transversals de gènere en l'àmbit municipal: Recull d'experiències positives en educació, joventut, cultura i esports; serveis a les persones i cohesió social; treball i promoció econòmica; sanitat i salut pública; urbanisme, habitatge i mobilitat
- 3 Pobresa energètica a la demarcació de Barcelona: Propostes d'actuació des de l'àmbit local
- 4 Pla local de prevenció de drogodependències: Orientacions per al diagnòstic
- 5 Guia per al desenvolupament de projectes d'horts socials ecològics
- 6 Guia per a l'avaluació de l'impacte dels programes d'horts socials
- 7 Guia per a l'elaboració de plans locals LGBTI
- 8 Reglament tipus de participació ciutadana
- 9 Adjudicació i règim intern de l'allotjament d'urgència
- 10 Els equipaments juvenils: Reflexions, certeses i reptes
- 11 Les mesures alternatives a la sanció econòmica: Guia orientativa per a la implementació
- 12 Guia metodològica per a l'avaluació de les xarxes impulsades per serveis socials
- 13 Situació dels serveis socials bàsics des de la perspectiva de l'educació social:
- 14 Situació dels serveis socials bàsics des de la perspectiva del treball social
- 15 Eines de participació ciutadana: Metodologies i tècniques per a l'acompanyament de processos participatius
- 16 Guia per a l'elaboració de protocols davant les violències sexuals en espais públics d'oci
- 17 Serveis per la no-discriminació i la igualtat de tracte: Guia orientativa per a la seva implementació
- 18 Un model d'equipament juvenil: Definició i requisits mínims
- 19 Equipaments juvenils municipals: Com fem un pla d'usos?
- 20 Guia de comunicació per a projectes de participació ciutadana