

**Mesura de Govern per promoure
el bon tracte a les persones grans i millorar la
prevenció i l'abordatge de les situacions de
maltractament que es puguin produir a la ciutat**

B
BC
BN



Mesura de Govern per promoure el bon tracte a les persones grans i millorar la prevenció i l'abordatge de les situacions de maltractament que es puguin produir a la ciutat.

» 01. Justificació

Aquesta Mesura de Govern respon a la necessitat d'adequar les actuacions municipals a l'envelliment i creixement del grup de persones grans a la ciutat i es fa des d'un enfocament que promogui l'envelliment actiu i saludable, el bon tracte, la prevenció, la detecció i l'atenció a les persones grans que pateixen situacions de vulnerabilitat i en certs casos, algun tipus de maltractament.

Un dels trets sociodemogràfics més rellevants de la societat catalana, seguint la tendència de la resta d'Europa, és el progressiu envelliment de la població. A Barcelona el nombre de persones de 65 o més anys, al 2012 era de 338.509 persones (20,8%) en relació a la població total i l'esperança de vida al 2010 era de 85,9 anys per a les dones i de 79,3 anys per als homes. Taxes que indiquen la influència demogràfica de les persones grans a la ciutat.

El col·lectiu de persones grans és un gran actiu de la ciutat, un recurs social molt important pel que aporten a la societat, des de la diversitat de maneres individuals i col·lectives de participar i contribuir a la sostenibilitat i cohesió social en el seu entorn familiar i ciutadà.

Al mateix temps, s'ha de reconèixer i acceptar que una part d'aquest col·lectiu de persones grans està en situació de vulnerabilitat o en risc de patir-la. El procés d'envelliment i allargament de l'esperança de vida que pot ser considerat un èxit des de molts punts de vista, a vegades, va acompanyada d'una major dependència, que porta a que per desenvolupar les activitats essencials de la vida diària es requereixi d'ajudes i del suport de tercers, circumstància que pot portar a algunes persones grans a patir situacions de maltractament.

Entre els principals factors de risc i vulnerabilitat que poden condicionar que una persona gran pugui arribar a patir una situació de maltractament, destaquen: les **situacions de dependència**, l'**aïllament social** i el **gènere femení**. Són aquests aspectes els que han de ser especialment tinguts en compte a l'hora de definir estratègies de prevenció i abordatge de casos de maltractament, sense oblidar les situacions de pobresa, tot i que en els estudis fets fins ara, no vinculen aquest factor amb un índex més alt de maltractaments.

Pel que fa al sexe, l'envelliment continua presentant una diferència important entre homes i dones, aquestes representen el 60% del total de les persones grans. En referència a l'índex de sobreenvelliment, la proporció de persones de 80 i més anys, al 2012 era de 116.075 persones, el 34,3% del total de la gent gran. En aquesta franja, el nombre de dones és més del doble que el d'homes. Aquestes dades alerten sobre una probable major demanda de serveis, sobre tot per part de les dones, i de cura als familiars.



A Barcelona, l'any 2012 vivien soles 86.764 persones grans, el 25,7% de la població de 65 anys i més. Cal esmentar de forma particular el cas de les persones de 75 anys i més que viuen soles, que representen el 31,2% de la població total en la seva franja d'edat. L'índex de solitud porta a considerar situacions de solitud no volguda i el risc de patir aïllament social. Aquest indicador està de nou condicionat per una diferència important entre homes i dones, ja que aquestes tripliquen el nombre d'homes en aquesta situació.

A la ciutat, al 2011, el nombre de persones grans amb reconeixement oficial de discapacitat era de 60.555 persones grans, el que representa el 18% d'aquest col·lectiu. Aquesta realitat evidencia la necessitat de diversos serveis d'ajuda i de suport al domicili.

En els últims anys, les situacions dels maltractament envers les persones grans vulnerables ha adquirit importància com a problema social i de salut a nivell europeu i en el nostre país. Segons l'Organització Mundial de la Salut (OMS) i diversos experts en la temàtica, el problema podria agreujar-se tenint en compte, d'una banda, la manca i disminució de recursos i, de l'altre, la tendència de la població a un progressiu envelliment i a l'augment de la taxa de sobreenvelliment que pot comportar l'increment de situacions de vulnerabilitat i risc social. Cal tenir en compte que el maltractament a les persones grans és multidimensional i multifactorial, i abasta situacions diverses que poden anar des de la violència física, sexual, psicològica i l'abús material o financer a l'abandonament i la negligència, encara que en moltes situacions, aquesta sigui involuntària.

La prevalença dels maltractaments referida en els estudis publicats varia del 2 al 10% segons el país i la metodologia utilitzada. L'OMS al 2002, afirma que la prevalença, o sigui el nombre de persones grans que pateixen maltractaments en relació a la població total d'aquest sector d'edat, es pot situar en un 6%.

El fenomen dels maltractaments a les persones grans, és una realitat complexa, una de les formes de violència més invisible, sovint es produeixen en l'espai personal i íntim de la persona, no és fàcil de detectar i encara està poc investigat, el que dificulta la tasca de molts professionals a l'hora de detectar i atendre aquestes situacions o de dur a terme accions de prevenció i sensibilització. En moltes ocasions es manté ocult, amagat per part de les persones que el pateixen. Les barreres per a la detecció poden venir de les mateixes persones grans que en són víctimes, dels responsables dels maltractaments, dels propis professionals, de les institucions o de la societat en general.

Això pot ajudar a explicar que fins ara, no es tingui una estimació precisa de la prevalença d'aquest fenomen a la nostra ciutat i la percepció que, tot i que es disposi d'un protocol vigent de detecció i intervenció en situacions de maltractament a les persones grans, no es correspon el nombre de situacions detectades d'aquesta problemàtica a través del sistema de registre de persones ateses en els serveis socials bàsics i els casos que suposadament poden existir en la realitat.

Els maltractaments a les persones grans no poden ser tolerats i s'han de crear les condicions que facilitin detectar-los i es garanteixi que les persones grans que visquin situacions de vulnerabilitat o es converteixin en dependents d'altres, rebin atenció i protecció en els seus drets i llibertats i puguin gaudir d'una vellesa digna.

Al mateix temps, s'han d'adoptar mesures per prevenir-los. Una de les millors maneres de fer-ho és sensibilitzant a la ciutadania i als i les professionals dels valors positius de la vellesa, fent que es



consideri aquesta com una etapa activa i pro activa per a compartir i gaudir, amb altres generacions; i promovent actituds i comportaments de bon tracte cap a les persones grans. Val la pena esmentar que una part dels maltractaments es fonamenten en estereotips i prejudicis que són representacions socials discriminatòries cap a les persones grans, i que fan que s'associïn amplificadament a aquest sector d'edat al deteriorament, la passivitat, la inutilitat o la malaltia. La discriminació és una conseqüència del prejudici més comú que han d'afrontar les persones grans i s'ha documentat que té efectes negatius sobre la seva salut mental. Té diferents orígens.

La perspectiva del bon tracte cap a les persones grans, suposa poder establir relacions, en l'àmbit familiar, institucional i comunitari, basades en postures dialogants, responsables i comunicatives, des dels valors de respecte, consideració, empatia, cura i estimació; de responsabilitat i reconeixement de les necessitats de l'altre persona, però també les seves habilitats i potencialitats, i sobretot, lluitar contra l'exclusió i contra la negació dels drets de les persones grans, evitant actituds com la indiferència, la negació d'autonomia en la decisió, la infantilització, l'excessiva tecnificació o impersonalització que es pot donar en institucions residencials, així com altres comportaments que puguin ser formes d'abús.

A l'hora de promoure el bon tracte i la prevenció de situacions d'abús, mereixen especial atenció les persones familiars cuidadores de les persones grans. És un col·lectiu que fa una tasca social molt important, encara que sovint, sigui invisible i poc valorada socialment. L'atenció d'una persona cuidadora familiar té algunes característiques úniques: garanteix una atenció completa i continuada a la persona cuidada, i alhora demostra, quan es fa voluntàriament, la solidaritat familiar mantenint la persona dependent a la llar.

A Catalunya, la gran majoria de persones cuidadores són dones entre 55 i 76 anys. Com a conseqüència de la seva tasca es detecta, entre altres, cansament físic, desànim, restricció de llibertat i manca de descans. Alguns estudis alerten sobre el trastorn ansiós depressiu que està present en moltes persones cuidadores. A aquestes persones que exerceixen la cura informal dels seus familiars cal oferir-los l'orientació i el suport necessari per reduir les exigències derivades del treball de cura. En l'abordatge de les situacions de maltractament s'ha de tenir en compte la situació del sistema relacional i familiar on es produeixen, a vegades per ignorància, es donen situacions involuntàries de negligència.

Per prevenir, detectar i abordar de forma integral la complexitat de les situacions de maltractaments, ja sigui en el medi familiar o en les institucions, és requereix la coordinació i cooperació entre diferents disciplines, professionals i sectors d'activitat; el sistema de salut, els serveis socials, el sistema judicial i el de la seguretat pública, i es necessita la implicació de les entitats i associacions, de les mateixes persones afectades i de la ciutadania en general.

Una de les contribucions més significatives d'aquesta mesura és la voluntat de coordinació i col·laboració de les principals institucions públiques; Generalitat de Catalunya, Diputació de Barcelona i Ajuntament de Barcelona que han assumit un compromís públic per lluitar contra els maltractaments a les persones grans. Aquest compromís contribuirà a millorar el coneixement i l'anàlisi de les diferents variables que posades en comú donen com a resultat un diagnòstic més real i acurat del que actualment està succeint a la ciutat de Barcelona.

Aquesta mesura de govern conté importants actuacions i intervencions, moltes de caràcter innovador, que esdevindran un repte per tots els agents implicats en la detecció i l'abordatge de situacions de



maltractament a la ciutat. Una de les principals accions és la revisar i actualitzar l'actual **protocol de detecció i intervenció en situacions de maltractaments a les persones grans**, amb la certesa que queda un llarg recorregut per córrer abans d'eradicar una realitat complexa i multi causal sovint silenciada i, que ha de ser tractada i considerada com un problema social i de salut pública. Més enllà d'aquest objectiu, aquesta mesura vol avançar en la promoció dels valors positius de la vellesa i les actituds i comportaments del bon tracte.

» 02. Definicions

2.1. Què entenem per maltractament

Maltractament és un paraula que pot comportar una gran complexitat. La pregunta és on comença el maltractament.? Com definir-ho.? Aquest és un exercici multifactorial que no pot tenir una exactitud científica, ja que és una qüestió d'apreciació des d'una perspectiva que esta estretament relacionada amb la cultura, les tradicions, els valors i les normes d'una societat determinada.

L'Organització Mundial de la Salut (OMS) defineix com a maltractament a la gent gran *"L'acció única o repetida, o la manca de resposta apropiada que s'esdevé dins de qualsevol relació on existeixi una expectativa de confiança i que produeixi dany o angoixa a una persona gran"*.

2.2. Què entenem com a maltractament institucional

El National Center on Elder Abuse (NCEA), defineix el maltractament institucional com *"Tota acció u 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"*.

Les persones grans tenen dret a rebre un bon tracte en tot moment i en qualsevol circumstància. El maltractament de les institucions és causat per qualsevol legislació, procediment, actuació o omissió procedent dels poders públics o derivada de l'actuació individual del professional que comporti abús, negligència, detriment de la salut, la seguretat, l'estat emocional, el benestar físic o que violi els drets fonamentals de les persones grans com ara; rebre uns serveis d'atenció adequats a les seves necessitats, rebre uns ingressos suficients i la informació necessària per a mantenir l'autonomia de decisió, a ser reconegudes com a agents actius de la seva pròpia cura i a ser protegides de qualsevol forma d'abús, violència o maltractament.

2.3. Quines són les formes dels maltractaments

Les formes de maltractaments que poden patir les persones grans són diverses. Per identificar-les, ajuden una sèrie d'indicadors o senyals d'alerta que acompanyen a cada una de les formes de maltractament i que s'especifiquen en els diferents protocols i guies professionals per a la detecció de situacions d'abús.



Entre els diversos tipus de maltractament, pot haver-hi:

- **Abús físic:** és l'ús de la força física que ocasiona ferides, dolors o lesions corporals. Poden ser des de bufetades i empentes, fins a confinaments no apropiats a llits, cadires, ús inapropiat de fàrmacs o alimentació forçada.
- **Abús psicològic o emocional:** és infligir angoixa, pena o estrès a través d'actes o paraules. S'hi inclouen les agressions verbals repetides com amenaces, intimidacions, desvalorització, càstigs de silenci, indiferència, infantilització.
- **Abús sexual:** inclou tot contacte sexual sense consentiment, encara que la persona no sigui capaç de donar-lo
- **Abús econòmic, financer o material:** és l'ús il·legal o inadequat de propietats o finances que pertanyen a la persona gran; la modificació forçada del testament o d'altres documents; negar el dret i control dels fons personals; els frauds, robatoris; la signatura de documents sense consentiment, etc.
- **Negligència:** és no atendre les necessitats de la persona gran. Inclou les necessitats bàsiques de salut, roba, higiene, alimentació, habitatge, seguretat i confort. Pot ser intencionada o no intencionada per part de la persona cuidadora, per manca de capacitat, informació, interès o recursos.
- **Abandó:** és la deserció per part de la persona o institució, cuidadora que té cura i custòdia de la persona gran i la desempara voluntàriament.
- **Vulneració de drets:** consisteix en l'agressió, privació o no reconeixement dels drets fonamentals com ara: dignitat, respecte, intimitat, confidencialitat i participació. La llibertat és un dret fonamental com el dret a decidir.

Aquestes formes de maltractament les poden patir les persones grans, en algunes ocasions, en el si de la família i en les institucions.

2.4. Quins són els factors de risc dels maltractaments

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

Poder i saber identificar els factors de risc permet elaborar estratègies per evitar que la situació de maltractament es pugui donar o repetir. Així, el fet de conèixer i entendre els factors de risc són elements fonamentals per al desenvolupament d'instruments de detecció i de programes de prevenció que evitin l'aparició de casos de maltractament.

Alguns factors de risc que cal identificar per prevenir situacions de maltractament, es refereixen tant a la persona gran, com a la persona responsable del maltractament:

- Pel que fa a la persona gran, els principals factors de risc, són: la dependència física, psíquica, emocional i econòmica, l'aïllament social, el fet de ser dona, el deteriorament cognitiu i alteracions de la conducta, la demència, la pobresa, els antecedents de maltractament i la baixa autoestima.



- Pel que fa a la persona responsable dels maltractaments, són factors de riscos: la sobrecàrrega física i emocional, la depressió, l'abús de substàncies tòxiques com ara l'alcohol, fàrmacs o altres, la malaltia mental, els trastorns de personalitat, la dependència envers la persona gran, ja sigui econòmica, d'habitatge o altres, l'aïllament social, la pobresa i l'haver tingut antecedents de violència masclista o familiar.

A nivell social, es poden identificar com a factors negatius aquells prejudicis i estereotips discriminatoris cap a la gent gran i que estan en la base de molts comportaments de maltractaments. Ens referim a aquelles representacions socials que associen prioritàriament a les persones grans amb passivitat, inutilitat, càrrega social, deteriorament o malaltia.

2.5. Què entenem per factors de protecció

Entenem per factors de protecció aquells elements, circumstàncies i/o variables que apaivaguen, compensen o disminueixen els efectes dels factors de risc de maltractament i poden arribar a garantir la protecció de la persona gran. Alguns dels principals factors de protecció són:

- L'educació en valors de respecte, dignitat i tolerància.
- La lluita contra els prejudicis i estereotips fruits de l'edatisme.
- La sensibilització sobre el fenomen, tant dels professionals com de la societat en general.
- Les mesures de protecció jurídica preventives: document d'autotutela, voluntats anticipades, previsions patrimonials, mesures cautelars.
- La designació de la tutela-la judicial.
- Accions de suport i assessorament adreçades a les persones que cuiden.
- La capacitat i especialització dels serveis per atendre les situacions de maltractaments detectades que permetin minimitzar o recuperar a les persones grans de les conseqüències tant físiques com psíquiques patides.

2.6. Què entenem per drets i llibertats de les persones grans

En la Declaració Universal dels Drets Humans s'estableixen els drets bàsics de totes les persones en les esferes civil, política, social, econòmica i cultural, convertint-se amb l'eina on reposa la base moral per a un ampli ventall de lleis. El maltractament a les persones grans és una violació dels drets humans, i és en aquest marc de referència on s'insereixen públicament les qüestions i les normatives relacionades amb el maltractament i la discriminació, i on es donen respostes eficaces contra el maltractament.

2.7. Què entenem per bon tracte

El bon tracte s'inscriu en l'exercici dels drets humans i de ciutadania i per tant, en valors de respecte, dignitat i reconeixement de les necessitats de les persones grans, oferint una mirada positiva de la vellesa i d'una etapa de la vida que pot reportar grans beneficis a la societat i una font d'oportunitats i reptes per les pròpies persones grans.

Promoure el bon tracte és promoure totes aquelles accions orientades a combatre els prejudicis i estereotips fruits de l'edatisme i la percepció distorsionada de les persones grans com a subjectes passius, amb carències i en conseqüència com a càrrega social que generen una clara infravaloració de

la vellesa i un grau de tolerància excessiu davant de situacions que en qualsevol altre grup de població seria inadmissible.

» 03. Punt de partida

L'Ajuntament de Barcelona, l'any 2002 va dur a terme el primer estudi descriptiu sobre el maltractament a les persones d'edat avançada de la ciutat que evidenciava les greus dificultats per mesurar un fenomen tant lligat a la invisibilitat. Amb aquest punt de partida i amb la clara convicció que calia abordar el problema es va elaborar el primer "**Protocol de detecció i intervenció en situacions de maltractaments a les persones grans**" publicat l'any 2005 i reeditat en el 2007, per tal de disposar d'un instrument que facilités als i les professionals de serveis socials la detecció i la intervenció, en l'abordatge professional de les situacions de maltractament a les persones grans. A través d'aquesta mesura de govern, es vol seguir treballant amb aquest instrument com a puntal de moltes de les actuacions que se'n deriven en l'abordatge de la detecció del maltractament a la gent gran.

Amb l'aprovació del Programa d'Actuació Municipal per a les Persones Grans 2006-2010, l'Ajuntament de Barcelona va refermar la seva voluntat de situar-se en el marc de referència de l'Envel·liment Actiu i saludable definit per l'OMS, i en el desplegament dels nous drets socials de ciutadania, tan rellevants per a la gent gran, reconeguts en els nous marcs normatius aprovats pels Parlaments de l'Estat espanyol i de Catalunya en matèria de dependència i de serveis socials. Fruit d'aquest programa, entre d'altres, van ser el desplegament de la llei de la dependència a Barcelona i el nou model d'atenció dels serveis socials bàsics, que engloben gran part dels recursos municipals.

El Pla d'Actuació Municipal (PAM) 2012-2015, immers en el nou context econòmic i social, incorpora com acció de mandat preferent l'impuls d'un programa d'actuació i sensibilització que garanteixi la prevenció, detecció i una atenció eficaç i coordinada entre els diferents agents i institucions, davant les situacions de maltractaments d'abús i de risc sever de la gent gran.

Aquesta Mesura de Govern està emmarcada dins del Pla Municipal per a les Persones Grans 2012-2016, que conté una mirada transversal per avançar en la construcció d'una ciutat per a totes les edats, i atorga un lloc prioritari a la promoció de l'autonomia i al reconeixement de les aportacions de les persones grans realitzen al conjunt de la societat, i a l'atenció de les persones grans que pateixen situacions de dependència o vulnerabilitat i pobresa, així com en el Pla Municipal per a la Igualtat d'Oportunitats real i efectiva entre dones i homes, que planteja l'abordatge integral contra la violència masclista, i contempla actuacions adreçades a l'apoderament de les dones grans, des de la perspectiva de la prevenció i abordatge de situacions de violència.

Per avançar en aquest sentit, el Consell Assessor de la Gent Gran ja fa temps que treballa per divulgar els drets de les persones grans mitjançant el Document Obert de Drets, Llibertats i Deures de les Persones Grans amb Dependència i ha constituït un grup de treball específic per conèixer millor el fenomen i contribuir en la definició de les actuacions a realitzar per eradicar els maltractaments i fomentar el bon tracte a les persones grans. Per altra banda, el grup de gent gran del Consell Municipal de Benestar Social de Barcelona va dedicar un any de treball a aprofundir en el fenomen dels maltractaments per tal d'emetre les seves recomanacions a l'equip de govern de la ciutat que s'incorporen en aquesta mesura.



La celebració de l'any 2012 com l'Any de l'Envel·liment Actiu i l'aprovació de les 10 mesures de govern per fomentar l'envel·liment actiu i el bon tracte a les persones grans en cadascun dels districtes de la ciutat més enllà del 2012. Aquestes actuacions també contribuiran a avançar en aquesta mirada positiva de la vellesa on les persones grans són un gran actiu de la ciutat i les relacions entre generacions esdevenen essencials per a la cohesió social i la promoció del bon tracte.

Així doncs l'Ajuntament de Barcelona no parteix de zero en l'abordatge de les situacions de maltractaments i des dels diferents serveis socials es disposa d' expertesa en el seu abordatge. Concretament, durant l'any 2012 el nombre de casos que s'han detectat i diagnosticat com a tals amb certesa i han estat informats en el sistema informàtic de registre SIAS d' entre les 31.449 persones usuàries majors de 65 anys que es van atendre als Centres de Serveis Socials va ser de 140 casos. Els tres principals tipus de maltractament detectat en aquests cassos (i que suposen en conjunt quasi el 90% dels mateixos) corresponen a desatenció per part de la família, maltractament psicològic i/o físic per part d'altres membres de la llar i abús psicològic o emocional.

» 04. Principals vies de detecció actuals.

Són diverses les vies que la ciutat té per detectar possibles casos de maltractaments a les persones grans:

- Una de les vies de detecció de la majoria de situacions de maltractaments és a través dels **Centres de Serveis Socials i Centres d'Atenció Primària de Salut**. El desplegament de la Llei de la Dependència i Autonomia Personal i el major coneixement que la ciutadania té dels serveis socials, ha possibilitat que el 43,8% de les persones ateses pels serveis socials durant l'any 2012 fossin persones majors de 65 anys. La coordinació entre les centres de serveis socials i els centres d'atenció sanitària, així com el treball col·laboratiu amb la resta d'institucions dels territoris i el suport i complicitat de les entitats i de la pròpia ciutadania, són determinants alhora de detectar les situacions de maltractaments. En molts districtes s'han endegat programes de sensibilització veïnals impulsats dels serveis socials, similar al Programa Radars, que han permès detectar moltes situacions de desprotecció i abusos. I també amb grups de suport a les persones cuidadores, conduïts des de serveis socials o en col·laboració amb les entitats de familiars i persones afectades, quan es produeixen situacions de sobrecàrrega física i emocional.
- Una altra via de detecció és des del **Servei d'Urgències a la Vellesa (SAUV)** per on poden arribar persones grans vulnerables derivats per la GU, la xarxa de centres hospitalaris i socio-sanitaris, entitats socials, i altres serveis. La situació d'urgència és valorada prèviament per l'equip d'urgències socials del Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB), que si s'escau realitzarà un ingrés temporal en un centre residencial que permetrà avaluar la situació de la persona i treballar per l'estabilitat de la persona. Tots aquests casos són vinculats al centre de serveis socials de referència, si no ho estaven ja.
- Els **Serveis d'Atenció Domiciliària**: atenció personal i neteja de la llar, àpats a domicili, programa d'adaptació funcional de la llar, SIMAP, Teleassistència i altres serveis que afavoreixen la permanència de la persona en el seu domicili, com els àpats en companyia. Tots son serveis orientats a la persona, s'adrecen molt majoritàriament a gent gran i molts d'ells actuen directament en el domicili de l'usuari del servei. Per aquesta raó, creen situacions

favorables per a la detecció de maltractaments. Els serveis d'atenció personal, neteja de la llar i àpats a domicili es presten amb regularitat en el domicili de l'usuari i comporten funcions de verificació de l'estat general de la persona i de detecció i prevenció de situacions de risc. El servei de teleassistència pot detectar situacions de maltractament mitjançant les trucades de seguiment o la detecció d'ingressos, caigudes o lesions reiterades. Aquests casos estan sempre vinculats als centres de serveis socials de referència.

- El **Centre d'Urgències i Emergències Socials** de Barcelona, al qual arriben totes les trucades del telèfon d'urgències socials el 900 30 70 30, que després de realitzar les comprovacions necessàries, actua i deriva la persona al centres de serveis socials de referència.
- El **Servei d'Inspecció i Registre** de l' Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS) de la Generalitat de Catalunya, és la institució responsable del control i inspecció dels centres assistencials per a gent gran, i de vetllar pel compliment de les condicions funcionals i materials que estableixi la normativa vigent. Quan des del servei d'inspecció o des de qualsevol instància municipal es detecten situacions de risc es disposa d'un canal de comunicació ràpid i fluid que permet actuar i prendre les mesures oportunes en cada cas.
- També són agents detectors actius els **PIAD's (Punts d'Informació i Atenció a les Dones)**, ubicats en els diferents territoris, com a recursos informatius, d'orientació i assessorament en relació a tot allò relacionat amb la violència masclista, així com els equips especialitzats d'atenció a dones que pateixen violència, com ara l'Equip d'Atenció a les Dones (EAD).

» 05. Objectius

La finalitat d'aquesta mesura de govern és avançar en el compromís de promoure les condicions favorables pel bon tracte a les persones grans, i alhora, facilitar la detecció i la intervenció en aquelles situacions en la que es doni qualsevol tipus de risc de maltractament amb la intenció d'eliminar-lo.

5.1. Objectius específics:

- Sensibilitzar al conjunt de la ciutadania, sobre els valors positius de la vellesa, promoure el bon tracte a les persones grans, difondre els valors de cura i respecte, i la necessitat de tolerància zero davant qualsevol forma de maltractament.
- Promoure la implicació i la col·laboració de les entitats de gent gran i del conjunt de la ciutadania i institucions per millorar la prevenció i la detecció de situacions de maltractament en els seus entorns socials.
- Apoderar a les persones grans sobre els seus drets i llibertats per afavorir i facilitar la detecció de situacions de negligència, abús o maltractament de persones grans, amb especial incidència en les dones grans.
- Donar a conèixer els drets i els deures de les persones grans, propiciant espais de diàleg i activitats on es puguin comunicar i debatre materials informatius sobre el bon tracte i la



prevenció dels maltractaments i promoure l'educació en valors de respecte, dignitat i tolerància vers les persones grans.

- Millorar la coordinació i intercanvi d'informació entre els diferents actors, tot potenciant circuits de col·laboració i cooperació entre diferents professionals i sectors d'activitat, sistema de salut, serveis socials, serveis jurídics i de serveis de seguretat pública, per millorar la qualitat i l'eficiència dels serveis alhora de prevenir, detectar els senyals d'alerta dels abusos i atendre a les persones que pateixen maltractaments o estan en risc de patir-los.
- Reforçar les eines de detecció, intervenció i atenció dels i les professionals dels serveis socials bàsics per tal que puguin oferir orientació, suport i respostes d'atenció adequades a les persones grans víctimes algun tipus d'abús i a les persones que vulneren els seus drets amb capacitats per rehabilitar-se.
- Avançar i innovar a partir de l'anàlisi i la reflexió sobre els projectes i les pràctiques d'atenció i prevenció desenvolupades, per construir models d'intervenció i adequar els serveis als nous escenaris i línies d'actuació futures.

» 06. Línies d'actuació de futur

Amb aquesta mesura es vol promoure entre la ciutadania la defensa i la igualtat en el bon tracte a la gent gran amb la finalitat de reduir la invisibilitat del maltractament vers aquest col·lectiu. A més, cobrir la necessitat de formar els professionals i familiars en l'àmbit del bon tracte.

El programa de treball que es proposa a continuació, requereix de la implicació i complicitat activa de tots els col·lectius de professionals (serveis socials, sanitaris, jurídics, cossos de seguretat, i d'altres) i del conjunt de la ciutadania, conscients que l'abordatge i la resolució de les conseqüències del mal tracte han de començar per la conscienciació, sensibilització i detecció del problema. Cosa que fa necessària la coordinació entre totes les institucions implicades amb la finalitat de donar resposta integral i integrada a tot tipus de situacions.

Hem de posar a l'abast de les entitats i dels professionals la informació sistematitzada sobre aquest tipus d'iniciatives, a fi de facilitar la transferència d'experiències entre serveis o entre territoris i també la connexió entre els grups promotors.

Aquest programa de treball es fonamenta en quatre línies estratègiques i diferents accions.

LÍNIA 1. PROMOURE EL BON TRACTE I L'APODERAMENT D'HOMES I DONES GRANS PER PREVENIR LES POSSIBLES SITUACIONS DE MALTRACTAMENTS.

Prevenir els maltractaments és sensibilitzar a la ciutadania i al col·lectiu de professionals dels valors positius de la vellesa, promoure actituds i comportaments de bon tracte, desmuntar prejudicis discriminatoris cap a les persones grans i informar sobre la naturalesa i les conseqüències dels maltractaments. Però també és oferir els suports i la formació necessària per comprendre i reconèixer les necessitats de l'altra persona. Pel desplegament de la línia estratègica es preveuen les següents accions:

L1.1 Dissenyar i posar en marxa **accions de sensibilització** dirigides a tota la població, des de la perspectiva del bon tracte cap a les persones grans, que convisqui a establir relacions, en l'àmbit familiar, institucional i comunitari, basades en postures dialogants, responsables i comunicatives, des dels valors de respecte, consideració, empatia, cura i estimació; de responsabilitat i reconeixement de les necessitats de l'altra persona, i sobretot, lluitar contra l'exclusió i contra la negació dels drets de les persones grans, evitant actituds com la indiferència, la negació d'autonomia en la decisió, la infantilització, l'excessiva tecnificació o impersonalització i d'altres comportaments que puguin ser formes d'abús.

- **Accions comunicatives i elaboració de materials divulgatius en diferents formats:**

- Difondre, reeditar i/o elaborar material divulgatiu
- Commemoració del Dia Mundial per la Prevenció del Maltractament de les Persones Grans, el 15 de juny .
- Difondre mitjançant suport web els diferents actes i materials de sensibilització disponibles.
- Programació de conferències i debats
- Altres accions

Actuacions i calendari de treball:

- A partir de l'aprovació de la mesura l'Ajuntament de Barcelona farà accions per promoure el Bon Tracte durant tot el mandat.
- Disseny: de setembre a desembre 2013
- Posta en marxa de les accions de sensibilització: gener de 2014 a abril 2015.

- **Accions per divulgar al conjunt de la ciutadania els drets i llibertats de les persones grans**, en col·laboració amb el Consell Assessor de la Gent Gran i la Oficina per la No Discriminació, que tingui en compte també el gènere, l'orientació sexual i la identitat de gènere. La ciutadania ha de disposar d'informació clara sobre situacions i actuacions que són expressives de maltractament, que els permeti identificar i diferenciar per si mateixes una situació d'abús, i que els informi d'on adreçar-se per comunicar i denunciar la situació. I en aquells casos que les persones grans no siguin capaces per sí mateixes, que puguin fer-ho les persones pròximes del seu entorn. Però també entre els professionals dels diferents sectors d'atenció, posant èmfasi en les formes més freqüents de maltractament com ara l'infantilisme i l'anul·lació de la capacitat de decisió de les persones grans.

Actuacions i calendari de treball:

- Reedició del **Document de Drets i Llibertats de les Persones Grans amb dependència**: maig 2013
- Divulgació dels continguts del document a Fira Gran: maig 2013 i 2014.
- Enviament del document a tots els consells de centres residencials i dels centres de dia de la ciutat, públics i privats, convidant-los a realitzar una acció divulgativa entre les persones grans i famílies del centre: Durant tot el mandat.

- Promoure la presentació del document en els Consells de Salut dels Districtes i difondre'l entre tots els centres d'atenció primària de salut de Barcelona: 2013-2014.
 - Promoure els drets i llibertats continguts en el document en totes les accions formatives de sensibilització adreçades a professionals de serveis socials i sanitaris, col·legis professionals (notaris, advocats, farmacèutics, ...) i foros que es considerin d'interès: de juny 2013 a maig del 2015.
 - Disseny d'un programa d'activitats de sensibilització adreçades a entitats, centres cívics, biblioteques i altres espais intergeneracionals: 1er. Trimestre 2014.
 - Execució del programa d'activitats de sensibilització: 2on. Trimestre 2014 al 2015.
- **Accions informatives adreçades als casals i espais municipals de gent gran** amb l'objecte de donar a conèixer a les persones grans els recursos socials i legals disponibles de protecció contra els maltractaments, en col·laboració amb la OND i els centres de serveis socials. És necessari informar a les persones grans de com realitzar el testament vital, també anomenat de voluntats anticipades, el poder preventiu, l'autotutela, la tutela, la incapacitació, les previsions patrimonials i d'altres mecanismes establerts de protecció personal. De la mateixa manera, cal que les persones grans disposin d'informació suficient sobre les possibilitats que els ofereixen els recursos socials per cobrir les seves necessitats i que siguin capaces de decidir i planificar de manera autònoma el seu itinerari vital.

Actuacions i calendari:

- Disseny de continguts: 4rt. trimestre 2013
 - Gestió i programació de les activitats: 1er. trimestre 2014
 - Desenvolupament d'una conferència anual per centre municipal: 2on o 4rt. trimestre 2013 i any 2014.
- **Accions formatives bàsiques, mitjançant càpsules formatives breus**, adreçat com a mínim a tot el col·lectiu de professionals de serveis socials bàsics, professionals dels serveis d'atenció domiciliària, serveis d'atenció a les dones i serveis de salut primària, amb l'objectiu de trencar amb els propis estereotips i construccions sobre les persones grans, i possibilitant fer el necessari "canvi de mirada", que ens permeti veure amb claredat quan es vulneren els drets de les persones grans i avançar cap al bon tracte. Aquestes càpsules formatives breus també es podran oferir a altres col·lectius professionals que ho sol·licitin.

Actuacions i calendari:

- Jornades de formació-sensibilització: El 8 d'abril van realitzar la formació 135 professionals dels serveis socials bàsics. Es planteja oferir càpsules formatives de manera semestral i de gran format participatiu.

L1.2. Incrementar el **suport en les convocatòries de subvencions** dels projectes i accions de sensibilització que contribueixin a fomentar el bon tracte i a divulgar els drets de les persones grans a través d'iniciatives arrelades a la dinàmica participativa del moviment associatiu i ciutadà.

Actuacions i calendari de treball:

- Incorporació en les bases de la convocatòria de subvencions aquesta línia d'actuació preferent: febrer del 2014 i 2015.
- Desenvolupament dels projectes: 2014 i 2015.

L1.3. Potenciar l'**Oficina per a la No Discriminació** com a punt d'informació i orientació adreçat al conjunt de la ciutadania. Moltes de les persones grans que pateixen maltractaments no es reconeixen com a víctimes. La manca d'informació és real. Un dels elements imprescindibles és que la persona disposi o tingui la possibilitat de rebre informació adequada a la seva situació i que li permeti afrontar-la. El maltractament a les persones grans és una violació dels drets humans, i és en aquest marc de referència on s'insereixen públicament les qüestions i les normatives relacionades amb el maltractament i la discriminació, i on es donen respostes eficaces contra el maltractament. L'OND disposa dels mitjans per atendre i vehicular de manera adequada totes aquelles situacions que suposin un tracte discriminatori per motius d'edat en estreta col·laboració amb la Fiscalia de Delictes d'Odi i Discriminació.

Actuacions i calendari de treball:

- Informació i orientació des de l'oficina: de juny 2013 a maig del 2015
- Participació de l'oficina en el circuit d'atenció: gener 2014 a juny del 2014.
- Avaluació i coneixement continu de la realitat, incorporant anualment les dades d'atenció de l'oficina i les de la Fiscalia de Delictes d'Odi i Discriminació a l'avaluació de la Mesura de Govern. Maig del 2015.
- Activitats de formació i divulgació a iniciativa ciutadana des de l'OND: de juny 2013 a maig del 2015.

L1.4. Consolidar el programa de **suport a les famílies que cuiden** de persones grans dependents "**Temps de Barri, Temps per tu**" a diversos espais de la ciutat, per tal de facilitar espais de respir davant l'esgotament físic i emocional que a vegades suposa per les famílies exercir la cura, i minimitzar la pèrdua d'oportunitats per realitzar activitats socials, de formació, laborals o d'oci, que en definitiva repercuteix en la qualitat de vida de les famílies.

Actuacions i calendari de treball: al llarg de tot el mandat.

L1.5. Ampliar el **Programa Respir** per tal de garantir una estada temporal d'acolliment residencial anual a les famílies que cuiden de persones grans amb dependència en el període sol·licitat. Aquesta ampliació de places complementarà l'oferta de les estades "Respir" conveniades amb la Diputació de Barcelona i permetrà a les famílies realitzar l'estada en els mesos de juliol, agost, setembre i octubre, que és quan es deneguen més sol·licituds per falta de plaça.

Actuacions i calendari:

- Disseny del projecte i protocol·lització de les actuacions: maig 2013
- Primeres comunicacions de places a les famílies candidates: juny 2013

- Primeres estades Respir complementàries a les conveniades amb Diputació: juliol 2013.

LÍNIA 2. MILLORAR LES ESTRATÈGIES DE DETECCIÓ COM A PRIMER PAS PER PODER PROTEGIR A LA PERSONA.

La detecció depèn, en gran mesura, de la conscienciació, sensibilització i formació que els i les professionals i la població en general tenen al respecte. Així mateix, influeix el coneixement i la capacitat de reconeixement de les diferents formes, senyals d'alerta i situacions que es consideren maltractament, i de la comprensió del problema.

El primer contacte amb una situació de maltractament a una persona gran és divers. Pot ser un membre de la família o de l'entorn qui exposi la situació, com ho pot fer també la mateixa persona gran, encara que aquesta situació sol ser la menys freqüent. Però la font de detecció principal fins ara han estat els equips de professionals de la salut i dels serveis socials bàsics, en col·laboració amb els cossos de seguretat. Aquests poden prendre de referència, en les seves pràctiques, els indicadors de detecció, factors de risc i senyals d'alerta especificats en els protocols d'actuació, contextualitzar-los i fer posteriorment una avaluació física, cognitiva, psicològica, social i familiar de la situació per indicar posteriorment, quina és l'actuació més adequada a la situació i quins recursos es necessiten.

Però també les entitats, els veïns i veïnes, els botiguers i botigueres, les persones que treballen en les entitats bancàries, des de les farmàcies i en general la societat civil són potencials descobridors de possibles situacions de maltractament i han de poder denunciar-ho. Una dificultat afegida en el procés de detecció, és l'evidència que les persones grans, per diverses pors, no solen presentar cap tipus de denúncia o comunicació de la seva situació de maltractament.

Propostes per millorar la detecció de situacions de maltractament a les persones grans:

L2.1. Incorporar a l'acte de **valoració del grau de dependència** la identificació sistemàtica de possibles situacions de risc de **maltractament**.

Aquesta actuació suposarà detectar algunes situacions a l'inici de la seva evolució, i alhora conèixer amb major precisió la prevalença dels maltractaments a la ciutat. Per fer possible aquesta valoració sistemàtica es crearà una escala de valoració del risc del maltractament amb 10 ó 15 ítems relacionats, entre altres, amb la manca d'higiene, reticències a la intervenció d'un equip professional, no seguiment de pautes de cures o medicació, aïllament físic o psíquic, mesures de contenció inadequades, informacions contradictòries, retard o atenció inadequada i tracte agressiu cap a la persona, fàcils de complimentar per part dels equips de valoració, que reculli de manera sistemàtica les observacions fetes i que són pròpies de la visita al domicili i la interacció amb la persona depenen i el seu entorn. Per la posta en marxa de l'actuació es compta amb la col·laboració de l'Institut Català de Serveis Socials i el Consorci de Serveis Socials de Barcelona.

Actuacions i calendari:

- Creació d'un grup de persones expertes integrat per personal tècnic de les diferents institucions implicades i les persones consultores dels equips de valoració de la ciutat per consensuar l' escala de valoració de risc. Novembre –desembre 2013.

L2.2. Aprofitar l'acte de l'elaboració del **Programa Individual d'Atenció-PIA de la Llei de la Dependència i Autonomia Personal**, així com el seguiment del mateix per part dels Centres dels Socials, per continuar detectant possibles situacions de maltractament. En el procés de l'elaboració del PIA s'atén a la persona dependent al lloc de residència habitual. S'entra en contacte amb el seu entorn més immediat i es realitza una valoració i un diagnòstic de la situació. Per aquest motiu és un moment adient per a la detecció de possibles maltractaments d'acord amb el que s'indiqui al Protocol de detecció i intervenció en situacions de maltractaments a persones grans vigent. D'altra banda, si es realitza una escala de valoració de risc de maltractament per al moment de la valoració del grau de dependència, aquesta escala es podrà fer servir també en el moment de realització del PIA o en posteriors seguiments.

Actuacions i calendari:

- Formació dels equips valoradors en l'aplicació de l'escala. Gener-febrer 2014
- Pilotatge amb una mostra controlada i avaluació dels resultats. Juny 2014
- Implantar l'escala de valoració de risc a totes les valoracions de dependència. Setembre 2014.
- Avaluació dels primers resultats de la prevalença del maltractament: setembre 2015.

L2.3. Estendre i consolidar el **Programa Radars** amb l'objectiu, entre d'altres, de prevenir, detectar i atendre de manera coordinada entre els diferents agents i institucions, davant les situacions de maltractament i risc sever de les persones grans.

El Projecte Radars requereix de la participació de veïns i veïnes observadors que estiguin atents, en el dia a dia, a la dinàmica de les persones grans que coneixen. Si detecten un canvi en la seva rutina diària, en el seu comportament o en el seu aspecte, la única cosa que s'ha de fer és posar-se en contacte amb el Projecte Radars. Les persones grans amb possible risc d'aïllament i d'exclusió social són valorades pels professionals dels Serveis Socials del barri que són els qui determinen la intervenció requerida. Una intervenció que s'implementa a partir de la coresponsabilitat entre les entitats i serveis vinculats al projecte Radars. Les persones grans usuàries del projecte es beneficien diàriament del seguiment respectuós del seu entorn més proper i del seguiment trimestral que es fa des de la Plataforma de Seguiment Telefònic del projecte Radars. A la Plataforma participen voluntaris que fan el seguiment i faciliten la informació vinculada a la Cartera de Serveis.

Actuacions i calendari de treball:

- Acabar el desplegament del Programa Radars a tots els districtes de la ciutat.

L2.4. Promoure el bon tracte als usuaris dels serveis **d'atenció domiciliària (SAD)** per part dels treballadors d'atenció directa en el domicili.

Actuacions i calendari:

- S'ha incorporat en el últim plec de SAD aprovat en maig del 2013 uns principis bàsics als quals s'ha d'ajustar els i les professionals de la prestació del servei, entre els quals el respecte i dignitat en el tracte a les persones usuàries, la seguretat i privacitat de la persona usuària en el seu domicili, la confidencialitat i el foment de l'autonomia personal en la presa de decisions i el control de la pròpia vida. S'ha incorporat en el criteris de valoració de les ofertes presentades per les empreses, la definició de procediments i instruments que garanteixin el compliment d'aquests principis bàsics.

L2.5. Protocol-litzar el procediment de detecció i comunicació de les situacions de maltractaments en el servei de **teleassistència** municipal, com a servei de privilegi per la seva proximitat i contacte permanent amb les persones grans, així com per la sistematització de les alertes que es produeixen i implantar el programa de visites de seguiment a aquelles persones grans fràgils, vulnerables o en risc de maltractament, per tal d'acompanyar a la persona gran en el procés de petició d'ajuda als serveis socials.

Actuacions i calendari:

- Creació d'un grup de treball que assenyali els aspectes de millora del protocol actual. Juny 2013.
- Elaboració d'un nou protocol que incorpori les visites domiciliàries de seguiment com a principal instrument per abordar les situacions de maltractaments. Desembre 2013.
- Pilotatge, formació i implantació posterior. Febrer 2014.

L2.6. Protocol-litzar el procediment de detecció i comunicació de les situacions de maltractaments i de risc de maltractament en els **serveis d'atenció domiciliària municipals (SAD)**, i específicament en el servei d'atenció personal domiciliària, com a servei que es presta en contacte personal amb l'usuari en el seu domicili, amb caràcter continuat, periòdic i amb una freqüència elevada.

Actuacions i calendari:

- S'ha incorporat en els plec de SAD aprovat al maig del 2013 les funcions de detecció de situacions de maltractament i risc de maltractament entre les tasques obligatòries dels i les professionals d'atenció personal.
- Exigir a les empreses que gestionin el servei a partir del nou contracte que disposin d'un protocol que inclogui els procediments de realització d'aquesta tasca de prevenció.

L2.7. Protocol-litzar el procediment de detecció i comunicació de les situacions de maltractaments en el programa d'àpats; **àpats a domicili i àpats en companyia**.

En el servei d'àpats a domicili la majoria de persones estan cobertes pel servei d'atenció personal i de la llar. En el servei d'àpats en companyia les vies de detecció per tal de poder detectar possibles casos de maltractaments a les persones grans, a banda de la detecció dels centres de serveis socials, és a través de l'observació d'indicadors de sospita associats al maltractament per part del personal que treballen als menjadors. Així com a través de la comunicació verbal de les persones usuàries a través de converses amb els i les professionals o bé amb els propis companys.

Actuacions i calendari:

- Exigir a les empreses que utilitzin els protocols de maltractaments que disposa l'Ajuntament de Barcelona extrets del protocol marc de la Generalitat de Catalunya (ICASS) i que s'inclogui els procediments de realització d'aquesta tasca de detecció.

L.2.8. Establir protocols de detecció i actuació amb les Àrees Bàsiques de Salut i PADES: Incorporar els i les professionals als grups de treball per estandarditzar el sistema de valoració diagnòstica a través de factors i indicadors de risc en l'atenció primària de salut, en els serveis d'atenció domiciliària (ATDOM), els serveis hospitalaris i els recursos sociosanitaris. Ja que tots són serveis orientats a la persona, s'adrecen molt majoritàriament a gent gran i molts d'ells actuen directament en el domicili de l'usuari del servei.

Cal assenyalar que el Pla de Salut de Barcelona contempla, una prioritat d'actuació en relació a la cronicitat, per a pacients crònics complexes a l'atenció primària. Són persones majors de 75 anys que han estat ingressades dues o més vegades durant un any, en un període superior a nou dies. Les malalties més habituals que pateixen són la insuficiència cardíaca, la malaltia pulmonar obstructiva crònica (MPOC), la diabetis, la demència i la cardiopatia isquèmica, motiu pel qual solen necessitar l'atenció d'un cuidador. L'objectiu és alentir el deteriorament del l'estat de salut, evitar complicacions que desemboquin en més ingressos i educar el pacient i la persona que el cuida per assolir una bona qualitat de vida i facilitar la màxima permanència a casa. Tots aquets àmbits d'atenció centrats en la persona també possibiliten la detecció de maltractaments.

L.2.9. Potenciar l'actual telèfon d'urgències socials 900 300 700 del CUEBS per a que pugui rebre les denúncies de persones grans o persones de l'entorn de la persona maltractada, i informar-les i orientar-les sobre com procedir i fer les derivacions pertinents.

Actuacions i calendari:

- Formació del personal que atén el telèfon.
- Establir un protocol de col·laboració amb l'Oficina d'Atenció a la Víctima específic per atendre a les persones grans maltractades. Gener-desembre 2014.
- Establir un protocol de derivació de les denúncies a serveis socials. Gener 2014.

L.2.10. Potenciar els Consells de Centre en els centres d'atenció diürna i residencial i la participació de les persones grans i de les seves famílies en el disseny i millora dels serveis, així com en la identificació de les àrees de millora de l'atenció que es presta, posant especial èmfasi

en les mesures de contenció que es disposen en els centres i el programa d'envelliment actiu que es desenvolupa.

Actuacions i calendari:

- Consolidació del Consell de Centre de Fort Pienc i Parc del Guinardó. 2012 fins finals del 2015.
- Creació dels Consells de Centres de Layret, Casa Bloc i Josep Miracle. Fins finalització del mandat.

L.2.11. Mantenir en els **plecs de condicions de gestió dels serveis municipals** dirigits a les persones grans, l'obligació per part de l'entitat adjudicatària de realitzar una "atenció centrada en la persona" que preservi la dignitat de la persona gran, tenint en compte el gènere, orientació sexual i la identitat de gènere amb independència de les limitacions que presenti en la seva autonomia o la seva capacitat cognitiva, tractant-la sempre com a ésser diferent i únic. I es garanteixi la formació continua del personal en valors de respecte, consideració, empatia, cura i estimació; de responsabilitat i reconeixement de les necessitats de l'altra persona, evitant actituds com la indiferència, la negació d'autonomia en la decisió, la infantilització o l'excessiva tecnificació.

Actuacions i calendari:

- Elaboració dels plecs d'habitatges amb serveis, residències, centres de dia i apartaments tutelats, durant tot el mandat.
- Seguir notificant a la fiscalia totes les mesures col·legiades preses en les residències municipals respecte les subjeccions tant físiques com farmacològiques que es realitzen.

L.2.12. Potenciar els **Punts d'Informació i Atenció a les Dones (PIAD)** com a punts d'informació i orientació adreçats a les dones a partir de 18 anys. Moltes de les dones grans que pateixen maltractaments poden tenir un nivell d'autoestima baix, i una manca de xarxa social de suport, i viure, per tant, un gran aïllament que les fa més vulnerables. Al servei poden accedir per disposar d'informació sobre els drets de les dones i els recursos que tenen a l'abast, per rebre atenció individual a través del servei d'acompanyament psicològic i assessorament legal a través del servei d'assessorament jurídic i per a dones. Tanmateix els PIADs porten a terme accions de sensibilització i prevenció orientades a l'empoderament de les dones, a millorar la seva capacitat de participació, i el seu nivell d'autoestima, sobretot a través del treball grupal amb altres dones.

Actuacions i calendari de treball:

- Informació i orientació des dels 10 PIAD de la ciutat (un per cada districte): de juny 2013 a maig del 2015
- Participació en el circuit d'atenció.
- Avaluació i coneixement continu de la realitat: Incorporació de les dades d'atenció a dones grans per part dels Punts d'Informació i Atenció a les dones a l'avaluació de la Mesura de Govern. Maig del 2015.
- Activitats de formació i divulgació: de juny 2013 a maig del 2015.



L.2.13. Establir contacte amb tots els **Col·legis Oficials Professionals** (farmacèutics, psicòlegs, pedagogs, treballadors socials, educadors socials, metge, advocats, administrador de finques, fisioterapeutes, infermeria....) informant-los de l'aprovació de la mesura i oferint-los la possibilitat de col·laboració conjunta de promoure el bon tracte a les persones grans per millorar la prevenció i l'abordatge de les situacions del maltractament.

Actuacions i calendari:

- Al llarg del mandat

LÍNIA 3. REFORÇAR ELS INSTRUMENTS D'INTERVENCIÓ I ATENCIÓ DELS PROFESSIONALS PER DONAR RESPOSTES EFICACES A LES PERSONES GRANS QUE REBEN MALTRACTAMENTS I A LES PERSONES QUE L' INFRINGEIXEN AMB CAPACITAT PER REHABILITAR-SE, PRIORITZANT EL TREBALL AMB ELS VINCLES DE LA XARXA FAMILIAR TOT CONSTRUINT NOUS MODELS D'INTERVENCIÓ COOPERATIUS

Tot i que l'Ajuntament de Barcelona disposa des del any 2.005 del "Protocol de detecció i intervenció en situacions de maltractaments a les persones grans", com a eina de treball per la detecció i intervenció d'un probable maltractament, aquest requereix d'una revisió i actualització tenint en compte l'existència del protocol de maltractament de la Generalitat de Catalunya de l'any 2012.

Els equips professionals s'enfronten a diferents interrogants davant de situacions de maltractament: com s'ha d'abordar? Com ajudar a la persona implicada, quan la sospita arriba de l'entorn i la persona nega o justifica els fets i es tracta d'una persona capaç? Com protegir a la persona quan ella no vol o no n'és conscient? Amb una sospita de maltractament n'hi ha prou per activar el protocol, o són necessàries proves i evidències? Davant quin tipus de maltractament ens trobem? És una conducta puntual en una situació de crisi o estrès, o és un patró de comportament? Com es documenta un cas de maltractament? Podem treballar des d'un mateix servei amb la persona maltractada i el/la persona que maltracta alhora?....

El personal tècnic necessita formació i instruments per ser eficaços i alhora respectar sempre la decisió de la persona tenint en compte el principi d'autodeterminació, oferir suport i ajut per esbrinar i entendre què està passant, proporcionar tot tipus d'informació de forma clara i exhaustiva (programes d'ajut, medicació, equipaments, serveis socials i de la salut... o altres) i fer un bon acompanyament i suport a la persona que rep el maltractament.

Per a millorar i reforçar l'actuació dels professionals es plantegen les següents actuacions:

L.3.1. Actualitzar i millorar el "**Protocol de detecció i intervenció en situacions de maltractaments a les persones grans de l'Ajuntament de Barcelona**".

Es crearà un grup de treball format per professionals que analitzarà els pros i els contres dels protocol actual de l'Ajuntament en base a la seva pròpia experiència i recollirà propostes de millora en el procés de detecció, diagnòstic i intervenció en situacions de maltractaments a persones grans. Es tracta de valorar quines són les intervencions més eficaços en els casos de

maltractaments i quins límits tenen aquestes intervencions, i incorporar-les en un nou protocol, que contempli també les instruccions del protocol de la Generalitat de Catalunya.

Actuacions i calendari de treball:

- Disseny de la metodologia i participants en les sessions de treball per revisar els aspectes claus del protocol. Juliol 2013
- Creació i posta en marxa del grup de millora (10-12 professionals en 4-5 sessions de 2h). Desembre 2013.
- Informe de propostes de millora i sessió de contrast. Gener 2014
- Redacció, edició i presentació del nou protocol. Febrer-Març 2014

L3.2. Dotar als i les professionals de serveis socials bàsics d'una **formació especialitzada en detecció i abordatge de situacions de maltractament** a les persones grans posant en pràctica l'aplicació del nou protocol, i potenciar els espais de supervisió i reflexió, incidint en els reptes psicosocials i ètics que planteja la intervenció en casos de maltractament a persones grans als que sovint s'enfronten els equips tècnics per garantir l'autonomia i l'autodeterminació de la persona, i alhora protegir-la. El respecte a l'autonomia de la persona consisteix a crear les condicions necessàries per endegar un procés de decisió que no violi l'autonomia de la persona gran maltractada, i alhora un treball acompanyament, suport o tractament amb la xarxa familiar, basat en les vinculacions funcionals o susceptibles de reconducció.

Actuacions i calendari:

- Disseny de la formació. març 2014
- Contractació del professorat i la gestió dels cursos. abril 2014
- Planificació de l'oferta formativa: juny 2014
- Oferta formativa (grups de 20 professionals durada 20-30h. aprox.). De juliol 2014 a maig del 2015.
- Mantenir i posar en valor les supervisions dels equips que es porten a terme actualment.

L3.3. Potenciar els **grups de suport a les persones que exerceixen el rol de la cura** creats des dels centres de serveis socials que permeten oferir la informació, formació i suport adequat a les famílies que cuiden, i minimitzar i prevenir els factors de risc que podrien provocar situacions de tracte inadequat. L'any 2013 hi ha 15 grups de suport en funcionament distribuïts en 5 districtes de la ciutat.

Actuacions i calendari:

- Compartir el coneixement i experiència del treball i beneficis reportats per aquests grups entre els col·lectiu de professionals de serveis socials, aprofitant els programes de formació previstos. Durant tot el mandat.
- Proporcionar formació específica als i les professionals que condueixen aquests grups quan ho requereixin per avançar en la millora continua. Durant tot el mandat.

- Proporcionar les eines i recursos necessaris per a la constitució d'aquests grups quan sigui necessari. Durant tot el mandat.

L3.4. Conèixer els diferents perfils de les persones que **exerceixen el maltractament** a les persones grans. Tenint en compte: l'estructura de personalitat i la salut mental i consums de tòxics; la vinculació i història familiar amb la persona gran que rep el maltractament, les situacions d'entorn que poden influir en l'inici, la sobrecàrrega de treball i el manteniment de determinats tipus de comportaments.

Actuacions i calendari:

- Analitzar i conèixer els diferents perfils i característiques psicosocials.
- Definir un grup de treball transectorial (Serveis Socials, Salut Mental i Serveis de Salut) en el marc de la gestió del coneixement. Gener 2014
- Analitzar els primers resultats Gener 2015: Perfils i característiques.

L3.5. Innovar en els models d'intervenció, a partir de l'anàlisi i la reflexió de les pràctiques d'atenció desenvolupades i, estudiar la possibilitat de dissenyar un **protocol d'actuació per treballar amb les persones que exerceixen el maltractament**, segons el seu propi perfil i característiques. Per generar un canvi en l'actitud i evitar la institucionalització o la doble victimització de les persones grans maltractades. Tenint en compte que L'Ajuntament de Barcelona ja compta amb el Servei d'Atenció a Homes per la promoció de relacions no violentes (SAH) que, realitza tractaments psicològics per a homes que exerceixen violència masclista vers la seva parella.

Els i les professionals que intervenen en casos de maltractaments tenen com a principal objectiu protegir a la persona que els pateix però també intervenen amb l'entorn, la família i la persona que els infringeix que normalment també forma part del seu entorn. Això implica a la pràctica que el o la professional referent del cas, és la mateixa persona que treballa alhora amb la persona maltractada i la persona que maltracta produint-se situacions paradoxals de mediació entre dues parts.

Actuacions i calendari:

- Conèixer les pràctiques innovadores existents en l'abordatge de les situacions de maltractament a les persones grans d'arreu del món que aportin nous models d'intervenció provats i contrastats, i organitzar una acció formativa amb professionals experts. Juny 2014.
- Creació d'espais d'intercanvi de bones pràctiques, per compartir el coneixement i experiència del treball entre professionals de serveis socials. Durant tot el mandat aprofitant sobre tot les accions formatives. Juny 2014
- Creació d'un grup focal multidisciplinari amb professionals experts de serveis socials i d'altres àmbits que identifiqui els trets principals del protocol d'actuació. Setembre 2014
- Elaboració del protocols d'actuació. Desembre 2014.
- Pilotatge i avaluació de la seva implementació. Gener a juny del 2015.

- Proporcionar a les persones que atenen el col·lectiu de persones grans formació per a la utilització de la "Guia de recomanacions per la detecció de la violència masculista en homes agressors", realitzada per la Comissió sobre homes agressors del Circuit Barcelona contra la violència vers les dones. A partir de març 2014.

L3.6. Establir els canals de comunicació i col·laboració necessaris amb la **Fiscalia d'atenció a la Víctima i l'Oficina d'Atenció a la Víctima** en relació als maltractaments a les persones grans. De la mateixa manera que es disposa d'un bon canal de comunicació i col·laboració amb la Fiscalia de Modificació de la Capacitat, l'experiència dels i les professionals ens indica que cal establir una major comunicació i col·laboració amb la Fiscalia d'atenció a la Víctima i l'Oficina d'Atenció, sobretot en aquells casos de persones grans autònomes o que conserven totes les seves capacitats per a decidir per elles mateixes. Totes les persones que conformen la xarxa de professionals estan obligats a comunicar/denunciar les situacions de maltractaments dels que hagin tingut coneixement i en general qualsevol persona que n'hagi presenciat. Algunes de les normatives que ho regulen són:

■ **Llei d'enjudiciament criminal. Articles 259 i 262.**

Article 259. "El que presencis 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 trobés, sota la multa de 25 a 250 pessetes".

Article 262. "El que per raó dels seus càrrecs, professional o oficis tinguessin notícia d'algun delictes públic, estaran obligats a denunciar-ho immediatament al ministeri fiscal, al tribunal competent, al jutge d'instrucció i, en defecte d'això, al municipal o al funcionari de policia més proper, si es tractés d'un delictes flagrant"

■ **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 a la fiscalia. Cal informar a la persona gran de l'obligació que té el professional de comunicar-ho"

■ **Llei 5/2008, de 24 d'abril, del decret de les dones a eradicar la violència masculista.**

En el seu article 11 estableix que "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 masculista, d'acord amb els protocols específics i en coordinació amb els serveis de la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral".

L'experiència demostra que malgrat l'obligació de denunciar les situacions de maltractament que tenen tot els i les professionals, sovint la denúncia realitzada no prospera per falta de proves o d'evidències, sense que el problema es resolgui. Per aquest motiu caldria establir vies de col·laboració que ens permetin quantificar el nombre de situacions que es comuniquen anualment a la ciutat, categoritzar-les i valorar com millorar la col·laboració interinstitucional per protegir a les persones grans víctimes de maltractaments.

Actuacions i calendari de treball:

- Establiments dels primers contactes. Setembre 2013.
- Concreció dels objectius de col·laboració. Novembre 2013.
- Definició de les actuacions previstes. Desembre 2013.

L3.7. Creació del **circuït contra els maltractaments de persones grans**, articulat amb la resta de circuits de ciutat en temes de violència i maltractament. Més enllà de les bones pràctiques i del recorregut fet, les evidències confirmen que no hi ha cap resposta eficient si no se'n fa un abordatge integral i multidisciplinari, la qual cosa fa necessària la cooperació interinstitucional. Es tracta d'articular el treball en xarxa on cada agent implicat té funcions específiques, però alhora interconnectades i complementàries a les funcions dels altres. En aquest circuït hauran d'estar representats agents dels àmbits de salut (Urgències, Atenció Primària, Hospitals i Salut Mental), serveis socials, dona (visió de gènere), justícia (Oficina d'Atenció a la Víctima), fiscalia i els cossos de seguretat (GU i Mossos d'Esquadra).

Els objectius principals en una primera fase seran:

- coneixement mutu de les competències, responsabilitats, abast i limitacions dels diferents serveis per crear el marc de confiança necessari per avançar en la configuració dels espais de cooperació.
- Treballar per aconseguir que les denúncies per motius de discriminació per edat i dependència siguin tipificats.

En una segona fase del procés es posaran les bases d'un treball en xarxa i d'abast col·laboratiu per millorar les intervencions a realitzar en casos concrets.

Actuacions i calendari:

1a. FASE: octubre 2013 a juliol del 2014

- Assignació d'una direcció tècnica municipal que lideri i coordini el procés.
- Delimitació dels agents que han de ser-hi presents.
- Disseny del procés de creació del circuït de ciutat
- Definició d'objectius i metodologia de treball de la que es dotarà.
- Validació per part dels agents implicats.
- Posta en marxa del circuït.

2a FASE: setembre 2014 a desembre del 2015

- Convocatòries del circuït.
- Avaluació del funcionament i identificació de les àrees de millora.

L3.8. Mantenir i millorar, si s'escau, la coordinació i actual col·laboració amb el **Servei d'Inspecció i Registre** dels establiments residencials del Departament de Benestar Social de Catalunya i, competència de la Generalitat de Catalunya. La incidència de maltractaments pot ser més elevada entre les persones grans que viuen en institucions donada la seva situació de dependència física, cognitiva o psíquica. Per aquest motiu quan es constaten signes d'alerta, que no significa que hi hagi maltractaments, és recomanable posar-ho en coneixement dels Serveis d'Inspecció i Registre, els quals tenen entre d'altres funcions, la d'informar a entitats i usuaris dels serveis socials o llurs representants legals sobre els drets i deures que es tenen i, poden activar el "Protocol d'Actuació contra els Maltractaments de les Persones Grans" de la

Generalitat i derivar el cas, si s'escau, als serveis socials bàsics per a que realitzin un diagnòstic més acurat de la situació de la persona i puguin actuar en conseqüència. Concretament, la Llei 16/1996, de 27 de novembre, regula les actuacions inspectores i de control en matèria de serveis socials, que li són atribuïdes al Govern de Catalunya amb l'objecte de contribuir a la millora permanent del sistema català de serveis socials i de garantir el dret del ciutadà a una adequada prestació dels serveis socials. És important també avaluar les condicions de treball dels professionals de les residències, ja que sovint són entorns molt estressants que poden augmentar el risc d'accions de maltractaments.

Actuacions i calendari:

- Posar en coneixement del Servei d'Inspecció totes i cadascuna de les senyals d'alerta que la ciutadania fa arribar dels establiments residencials i atenció a les persones grans de la ciutat a l'Ajuntament de Barcelona. Durant tot el mandat.
- Fer el seguiment de les actuacions realitzades des d'Inspecció i fer-ne retorn a la ciutadania. Durant tot el mandat.
- Col·laborar amb Inspecció quan se'ns demana. Durant tot el mandat.
- Actuar per protegir a la persona des dels serveis socials bàsics quan des d'inspecció s'activa el protocol de maltractaments de la Generalitat.

L3.9. Redefinir el model de servei de l'actual **l'equip especialitzat de suport** a les intervencions per l'abordatge de les **situacions de maltractament complexes** portades a terme pels serveis socials i adequar-lo a les noves necessitats del personal professional dels centres de serveis socials. Valorar i repensar la missió i funcions, per adequar-lo a les seves necessitats actuals. Després de sis anys de la seva creació, es disposa de suficients indicadors i valoracions tècniques per repensar la seva missió. Aquest equip de suport especialitzat està format per persones professionals del treball social, la psicologia i la psiquiatria, i actua a petició dels serveis socials bàsics.

Actuacions i calendari:

- Creació d'un grup de treball multidisciplinari que tingui aquest objectiu. Gener 2014.
- Elaboració de conclusions. Febrer 2014.
- Disseny i posta en marxa del nou model de servei. Juny 2014.

L3.10. Posar en valor el **Servei d'Urgències a la Vellesa** que permet, mitjançant una estada temporal en un centre residencial, que els i les professionals disposin del temps necessari per realitzar una avaluació de la persona, tant física, com cognitiva, psicològica i del seu entorn social i familiar, amb l'objectiu de disposar d'informació precisa i necessària per formular un pla d'acció integral. O, en altres casos, atendre de manera integral a la persona víctima dels maltractaments per recuperar-se de les conseqüències tant físiques, com psíquiques patides.

Actuacions i calendari:

- Atendre totes les urgències socials de les persones grans valorades les 24 hores del dia tots els dies de l'any. Durant tot el mandat.



- Protocol·litzar l'actuació dels serveis socials bàsics davant d'un ingrés d'urgència que complementi les actuacions ja protocol·litzades dels centres residencials i la del Centre d'Urgències i Emergències. Setembre 2013 a juny 2014.

LÍNIA 4. COMPARTIR CONEIXEMENT I INFORMACIÓ ENTRE ELS DIFERENTS AGENTS IMPLICATS EN L'ABORDATGE DE SITUACIONS DE MALTRACTAMENT

La coordinació des de diferents àmbits (salut, dret civil, serveis socials...) i des de les diferents institucions públiques que actualment estan treballant estretament amb aquest tema, pot ajudar a tenir un diagnòstic més real i acurat del que actualment esta succeint més enllà de la ciutat de Barcelona.

Per disposar d' un coneixement continu de les situacions que poden produir maltractament, cal innovar i posar en valor les noves metodologies desenvolupades pels serveis municipals o per entitats, per tal que es puguin estendre a la ciutat . Alhora, és necessari generar una mirada més enllà de la nostra actuació tenint en compte altres experiències tant de caràcter nacional com internacional.

L4.1. Disposar d'un major coneixement de la prevalença del maltractament a la ciutat de forma coordinada amb les diferents institucions que ens permetin un millor coneixement del caràcter i el grau de maltractament que pateixen les persones grans.

Actuacions i calendari:

- Prioritzar el registre de les actuacions realitzades pels professionals de l'atenció primària en les situacions de maltractaments detectades que després ens permetin planificar els serveis i destinar-hi els recursos necessaris. Durant tot el mandat.
- Analitzar les dades que reportin els diferents professionals a través de registres informàtics. Durant tot el mandat.

L4.2. Posar en valor la importància de compartir el coneixement per poder disposar d'una aproximació orientativa de gran importància per poder abordar amb rigor accions que eliminin aquest tipus de situacions.

Actuacions i calendari:

- Disposar de les primeres dades de resultats dels equips de persones que realitzen les valoracions de la dependència que gràcies al seu abast i fiabilitat ens ajudaran a dibuixar una primera aproximació dels diferents mecanismes que poden causar maltractament a més de detectar aquest tipus de situacions i iniciar un pla d'actuació que intenti prevenir i oferir solucions més globals quan es produeixin determinades situacions. Durant tot el mandat.
- Elaborar un programa on poder explicar l'experiència de Barcelona i obrir-lo a altres espais de caràcter nacional i internacional. Intercanviar coneixement amb d'altres institucions i entitats nacionals i internacionals. Durant tot el mandat.
- Promoure accions de caràcter internacional que facilitin projectar més enllà de la ciutat les bones pràctiques per fomentar el Bon tracte i el respecte a les persones grans en el marc de la Xarxa Global de Ciutats Amigues promoguda per l'OMS. Durant tot el mandat.



» **07. Pressupost previst:**

Una gran part de les actuacions estan contemplades en les despeses corrents ja previstes en els pressupostos anuals de l'Ajuntament. Destacant a continuació el pressupost assignat per portar a terme les actuacions específiques que per l'any 2013 suposa un total de 110.000€, per l'any 2014 de 108.000€ i pel 2015 de 113.000,00€.

» **08. Avaluació**

Pel que fa a l'avaluació de la mesura, es construirà un sistema d'indicadors de procés i resultats que permeti sistematitzar la recollida d'informació del seu desplegament progressiu. Aquest sistema d'indicadors haurà d'identificar el servei responsable de reportar la dada i la periodicitat en que l'ha de reportar.

Tanmateix, es crearà una comissió de seguiment composta per les persones que ostenten la responsabilitat tècnica del seu desplegament els quals emetran un informe a finals de cada any amb la valoració del grau de desenvolupament de les accions i del procés de treball seguit. S'inclouran també els temes no previstos i el procés de resolució dels mateixos.

Aquest informe s'incorporarà al procés d'avaluació previst del Pla Municipal per a les Persones Grans, ja que forma part del seu desplegament i contindrà:

- o Les actuacions realitzades de cada Línia estratègica i el grau de compliment dels objectius operatius marcats.
- o Una valoració del procés executiu.
- o Una valoració del grau de compliment global de la mesura.
- o Nous temes que puguin sorgir.

Aquests informes es presentaran a:

- o La Comissió Permanent del Consell Assessor de la Gent Gran.
- o La Comissió de seguiment politico-tècnica del Pla.
- o A la Comissió de Govern, a demanda seva.