

Protocol d'actuació davant el maltractament a les persones grans

GUIA DE CONTINGUTS

BCN

GUIA DE
CONTINGUTS



Direcció

Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports

Coordinació de l'edició

Departament de Comunicació

Coordinació tècnica i elaboració del document

Departament de Planificació i Processos

Grup motor

Departament de Gent Gran

Departament de Planificació i Processos

Institut Municipal de Serveis Socials

Desembre del 2014

GUIA DE CONTINGUTS

SUMARI

1. INTRODUCCIÓ	5
2. ÍNDEX DE CONTINGUTS DE LES PARTS I, II, III	7
3. JUSTIFICACIÓ DEL PROTOCOL	9
4. OBJECTIU DEL PROTOCOL I METODOLOGIA DE TREBALL	11
5. RELACIÓ DE PARTICIPANTS EN EL PROCÉS D'ELABORACIÓ DEL PROTOCOL	13
6. BIBLIOGRAFIA	15

3

Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports

Protocol
d'avaluació davant
el maltractament
a les persones grans

Guia de continguts



4

**Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports**

Protocol
d'avaluació davant
el maltractament
a les persones grans

Guia de continguts

1. INTRODUCCIÓ

Aquest Protocol presenta les **bases per a l'actuació davant les diferents situacions de maltractaments que es poden trobar les persones grans**. Parteix de la revisió i actualització del *Protocol de detecció i intervenció en situacions de maltractament a les persones grans* de l'Ajuntament de Barcelona, publicat el 2007.

S'ha volgut generar un document de treball que respongui a les necessitats dels i de les professionals davant els possibles maltractaments cap a les persones grans, que sigui a la vegada una guia orientadora i una eina operativa i funcional que guii els passos metodològics a seguir una vegada es detecta una situació d'alta vulnerabilitat d'una persona gran.

Aquest Protocol concreta quines han de ser les línies d'actuació i abasta el conjunt de serveis socials i la xarxa de recursos municipals de proximitat, que intervenen de manera directa o indirecta amb les persones grans, per a la prevenció i l'abordatge integral de les situacions de maltractament, així com les actuacions bàsiques a desenvolupar en cada cas.

S'ha abordat aquesta temàtica incloent no només l'atenció sinó també la part preventiva dels maltractaments. Considerem necessari que es tingui en compte aquest enfocament preventiu i assistencial per disminuir la prevalença d'aquesta problemàtica a la nostra ciutat.

El Protocol es presenta estructurat en tres parts clarament diferenciades, precedides per la Guia de continguts que teniu a les mans:

- Guia de continguts
- Part I: Marc conceptual
- Part II: Protocol d'actuació
- Part III: Instruccions de treball

La **Guia de continguts** inclou la introducció, la justificació i l'objectiu del protocol, l'índex de continguts de les tres parts, així com la metodologia de treball

emprada, la relació de participants i la bibliografia.

A la **part I** s'incorporen els **elements més conceptuals i teòrics**, obtinguts a partir de la revisió de la literatura científica més actualitzada, que ha de ser el punt de referència i ha de facilitar els arguments teòrics necessaris sobre els quals s'ha de fonamentar l'acció posterior.

En començar s'estableix la definició de maltractament, així com les diferents tipologies, àmbits en què poden tenir lloc, factors de risc i protecció, perfil de la persona que el causa, mesures legals de protecció i principis ètics en l'actuació.

Seguidament, es dedica un apartat al treball conjunt i en coordinació entre sistemes de serveis (Serveis Socials, Salut, Justícia i Cossos de seguretat).

Així mateix, s'aborda de manera especial la prevenció dels maltractaments. En aquest sentit, es detalla què s'entén per prevenció, quines accions s'haurien d'implementar, així com els elements a destacar en les bones pràctiques que actualment ja es desenvolupen a l'Ajuntament de Barcelona.

Finalment en aquesta part s'exposa el procés d'actuació, estructurat en tres grans fases: la detecció, la valoració i la intervenció. Cadascuna d'elles contenen la definició i conceptes bàsics, així com la descripció dels diferents instruments a aplicar i l'esquema específic que precisa de manera visual i gràfica la concreció de les accions implicades.

A la **part II** es presenta el **Protocol d'actuació** que recull i precisa les diverses accions a desenvolupar per part dels diferents agents i professionals implicats, i marca pautes i directrius a seguir d'una manera operativa i funcional. Per a cada fase del procés d'actuació (detecció, valoració i intervenció) es detallen els procediments a seguir, desglossats en les activitats que comporten, amb els seus

terminis, agents responsables i instruments a utilitzar.

Igualment s'inclou l'apartat dels serveis i agents d'actuació, que són els recursos que tenen un paper específic i concret segons les diferents fases del procés.

A la **part III** s'exposen els diferents **instruments de treball** (protocols, comunicats, orientacions tècniques, taules de registre, etc.) que han de facilitar la feina i l'actuació dels i de les professionals. A partir de la seva utilització es garantirà una actuació homogènia per a tots els agents implicats i els diferents territoris de la ciutat.

Per a l'elaboració d'aquest protocol es va dissenyar un projecte de treball inici-

at el setembre de 2013, impulsat per un Grup motor i que ha comptat amb diferents espais de treball col·laboratiu i de contrast, tal i com es detalla en l'apartat corresponent (vegeu Relació de participants en el procés d'elaboració del protocol, punt 5 d'aquesta Guia de continguts).

La implementació d'aquest Protocol anirà acompanyada d'un pla de formació contínua específic adreçat a tots/es els/les professionals de l'atenció social, que tindrà en compte tant els elements conceptuals com els procediments d'actuació específics¹, per tal de garantir una actuació de qualitat al llarg del temps a la nostra ciutat davant els maltractaments a les persones grans.

6

Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports

Protocol
d'avaluació davant
el maltractament
a les persones grans

Guia de continguts

GUIA DE CONTINGUTS

MARC CONCEPTUAL - PROTOCOL D'ACTUACIÓ - INSTRUMENTS DE TREBALL



1. Els procediments específics no es troben inclosos en el present protocol atesa la seva naturalesa dinàmica. Per aquest motiu, quedaran disponibles per als professionals al Portal del Professional, actualitzats de manera contínua.

2. ÍNDEX DE CONTINGUTS DE LES PARTS I, II, III

PART I. FONAMENTS I MARC CONCEPTUAL

1. ELEMENTS DE CONTEXT
2. MARC NORMATIU DEL MALTRACTAMENT
3. ASPECTES CONCEPTUALS I DEFINITORIS DEL MALTRACTAMENT A LES PERSONES GRANS
4. LA CORESPONSABILITAT ENTRE SISTEMES: SERVEIS SOCIALS, SALUT, JUSTÍCIA I COSSOS DE SEGURETAT
5. LA PREVENCIÓ DES DE L'ÀMBIT MUNICIPAL
6. EL PROCÉS D'ACTUACIÓ DAVANT EL MALTRACTAMENT A LES PERSONES GRANS

7

Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports

Protocol
d'avaluació davant
el maltractament
a les persones grans

Guia de continguts

PART II. PROTOCOL D'ACTUACIÓ

1. MAPA DE PROCESSOS
2. PROCEDIMENT ASSOCIAT
3. SERVEIS I AGENTS D'ACTUACIÓ DAVANT LES SITUACIONS DE MALTRACTAMENT A LES PERSONES GRANS

PART III. INSTRUMENTS DE TREBALL

1. REGISTRE D'INDICADORS D'ALERTA
2. TAULA DELS FACTORS DE RISC I DE PROTECCIÓ PER A LA VALORACIÓ DE LES SITUACIONS DE MALTRACTAMENT A LES PERSONES GRANS
3. TEST DE DETECCIÓ: PERSONA GRAN MALTRACTADA /EASI (ELDER ABUSE SUSPICION INDEX)
4. TEST DE DETECCIÓ: CUIDADOR CASE (THE CAREGIVER ABUSE SCREEN)
5. PREGUNTES ESPECÍFIQUES PER A L'ENTREVISTA DE VALORACIÓ DEL MALTRACTAMENT
6. ALTRES INSTRUMENTS DE VALORACIÓ
7. MESURES LEGALS DE PROTECCIÓ
8. PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ LEGAL DAVANT LES SITUACIONS DE MALTRACTAMENT A LES PERSONES GRANS
 - 8.1 Comunicat a la Fiscalia (Servei de protecció i tutela de víctimes)



3. JUSTIFICACIÓ DEL PROTOCOL

Punt de partida

L'any 2007 l'Ajuntament de BCN va dissenyar el *Protocol de detecció i intervenció en situacions de maltractament a les persones grans*. Aquest document va ser el punt de partida que definia i emmarcava el concepte del maltractament, assenyalava les diferents tipologies, els factors de risc i donava directrius d'actuació pels professionals.

Amb el decurs del temps es valora pertinent fer una revisió en profunditat i adaptar-lo a les noves necessitats per tal que, als/a les professionals, els resulti una eina orientadora i facilitadora de l'actuació davant aquest tipus de situacions des de les diferents perspectives competència dels serveis socials (prevenció, detecció, valoració i intervenció).

Hi ha diferents normatives municipals sobre les quals es sustenta i justifica la necessitat d'aquesta revisió i actualització:

El Pla d'Actuació Municipal (PAM) 2012-2015

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 les persones grans.

El Pla municipal per a les persones grans 2012-2016

Línia 3. Objectius específics:

Millorar la **prevenció, detecció i atenció** dels **maltractaments** a través de la cooperació entre les diferents accions. Per fer-ho proposa:

- Expandir la formació a persones cuidadores professionals i no professionals
- **Millorar el protocol vigent i determinar les modificacions necessàries**

- Millorar els circuits de resposta a les persones en situacions de risc d'integritat física/psicològica
- Revisar les modalitats (prevenció, acollida) i circuits relatius a situacions de violència masclista per tal de dissenyar un pla de treball
- Posar en marxa mecanismes de col·laboració amb els i les professionals sanitaris/ries en l'orientació a familiars i la detecció de maltractaments
- Posar en marxa un programa de formació dels i de les professionals de serveis socials

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_2013

Línia 3: Reforçar els instruments d'intervenció i atenció dels i de les professionals per donar respostes eficaces a les persones grans que reben maltractaments i a les persones que l'infringeixen amb capacitat per rehabilitar-se, prioritant el treball amb els vincles de la xarxa familiar tot construint nous models d'intervenció cooperatius. **Actualitzar i millorar el "Protocol de detecció i intervenció en situacions de maltractaments a les persones grans"** després d'analitzar els aspectes professionals dels equips i del context que han condicionat en l'aplicació del protocol, i recollir les propostes de millora en el procés de detecció, diagnòstic i intervenció en situacions de maltractaments a persones grans.

Òrgans de participació social de l'Ajuntament de Barcelona:

- **Consell Assessor de la Gent Gran (CAGG)**

El 2003 elabora el Document Obert de Drets, Llibertats i Deures de les Persones Grans amb Dependència. Disposa d'un grup de treball específic per contribuir en la definició de les actuacions a dur a terme per fomentar el bon tracte envers les persones grans i eradicar els maltractaments.

- **Consell Municipal de Benestar Social de Barcelona (CMBS)**

Durant el curs 2011-12, el Grup d'Envel·liment del CMBS va aprofundir en el fenomen de la discriminació i el maltractament a les persones grans per tal d'emetre les seves recomanacions a l'equip de govern de la ciutat, recollides en la Memòria Anual del Consell.

L'àmbit d'actuació dels serveis socials té com a objectiu garantir la cobertura de les necessitats bàsiques dels ciutadans i de les ciutadanes, i posa atenció en el manteniment de l'autonomia personal i el desenvolupament de les capacitats personals, fet que els facilita incidir en l'àmbit domiciliari i familiar sense necessitat d'interposar cap denúncia prèvia, i en conseqüència detectar i intervenir en les formes de maltractament més invisibles.

Els i les professionals de l'atenció social, que han participat en l'elaboració d'aquest protocol, han manifestat la importància i conveniència de millorar els processos de treball que aborden els maltractaments a les persones grans. A continuació s'exposen algunes de les seves preocupacions principals:

- Socialment hi ha una cultura de la violència relacional envers les persones grans massa tolerada
- Més complexitat a l'hora d'abordar aquestes situacions quan hi ha una problemàtica de salut mental o una patologia neurològica degenerativa afegida (demències, Alzheimer, etc.)
- Les dificultats de treballar conjuntament amb la persona maltractada i amb el/la presumpte maltractador/a
- Dilemes ètics davant una situació de maltractament i el dret d'autodeterminació de la persona maltractada
- La necessitat d'un abordatge interdisciplinari de tot l'equip
- La conveniència de l'existència d'un equip especialitzat per a situacions d'alta complexitat
- La necessària i imprescindible coo-

peració i coresponsabilitat entre el sistema de serveis socials i els altres sistemes implicats: salut, justícia, seguretat

- La necessitat de rebre formació i eines per a un abordatge de qualitat

4. OBJECTIU DEL PROTOCOL I METODOLOGIA DE TREBALL

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

Es fonamenta en els **principis orientadors** següents:

- L'impuls del bon tracte a les persones grans com a filosofia que emmarca totes les actuacions.
- La prevenció com a factor necessàriament complementari a l'actuació davant una situació de maltractament.
- La dotació de procediments específics i instruments necessaris, comuns i homogenis, per a tots els agents implicats.
- L'abordatge des de la coresponsabilitat, la complementació, i l'establiment de circuits i procediment de treball entre sistemes: serveis socials, salut, justícia i cossos de seguretat.
- La necessitat d'abordar també la intervenció amb la persona causant del maltractament.

Els maltractaments a les persones grans es poden donar en els àmbits familiar i/o domèstic, institucional i estructural/social.

Aquest Protocol aborda l'actuació davant els maltractaments que es produeixen en l'**àmbit familiar i/o domèstic**, que són els que es produeixen en les dinàmiques familiars o en la xarxa relacional (amistats, veïnat, persones conegudes, cuidadors/es, etc.) de la persona gran.

La **metodologia** per a l'elaboració del Protocol s'ha fonamentat en l'avaluació i revisió crítica del Protocol anterior, orientada a la millora tant des d'una perspectiva conceptual com operativa.

El procés d'elaboració del Protocol s'ha desenvolupat a partir de diferents marcs de treball col·laboratiu, d'intercanvi i contrast amb diferents perfils professionals i òrgans de participació social que han aportat el seu coneixement i la seva expertesa (Vegeu l'apartat Relació de participants en l'elaboració del Protocol d'aquesta Guia de continguts).

10

Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports

Protocol
d'avaluació davant
el maltractament
a les persones grans

Guia de continguts

Taula 1. Estructura de treball

Espai de treball	Participants	Rol i funcions
Grup motor	Departament de Gent Gran Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) Departament Planificació i Processos	Lideratge, planificació i seguiment del procés de treball
Grup de millora	Professionals dels Serveis Socials Bàsics (Direcció, Treballador/a Social i Psicòleg/a) Departament de Gent Gran Servei d'Atenció a Urgències de la Vellesa (SAUV) Servei d'assessorament legal IMSS	Aportació d'elements d'anàlisi i debat tècnic per a l'elaboració del protocol basats en l'experiència variada dels i de les professionals participants

Tallers d'aprofundiment i contrast	<p>Amb professionals / tècnics dels serveis municipals d'atenció i promoció:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SS Bàsics • Serveis específics d'atenció relacionats amb la xarxa de recursos adreçats a les persones grans: Servei d'Urgències a la Velleja (SAUV), Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB), Servei d'Ajuda a Domicili (SAD), Teleassistència (TAD), Atenció a la Dependència (LAPAD), Residències de gent gran i Centres de Dia, Habitatges amb serveis i Apartaments tutelats, Circuit de Violència de Gènere, Oficina per la No Discriminació (OND) • Serveis de Promoció (Casals de Gent Gran, Centres Cívics, Biblioteques) • Serveis i programes de Districte <p>Amb el Grup de treball de Bon Tracte del CAGG (Consell Assessor de la Gent Gran) i amb el Grup de treball d'Envel·liment del Consell Municipal de Benestar Social (CMBS) com a ciutadans i professionals compromesos amb aquesta temàtica.</p>	Contrast, anàlisi i debat sobre diferents apartats del protocol per a la incorporació i millora
------------------------------------	--	---

11

Qualitat de Vida,
Igualtat i EsportsProtocol
d'avaluació davant
el maltractament
a les persones grans

Guia de continguts

Taula 2. Fases de treball

Fase de disseny	<ul style="list-style-type: none"> - Disseny tècnic del projecte, planificació del procés i metodologia de treball - Configuració Grup motor - Configuració Grup de millora 	Juny / juliol 2013
Fase de desenvolupament	<ul style="list-style-type: none"> - Sessions de treball Grup de millora - Sessions de treball Grup motor - Primera versió actualitzada del document - Tallers de contrast i aprofundiment per a la versió final - Versió definitiva del document Nou Protocol d'actuació davant el maltractament a les persones grans 	Setembre 2013 / maig 2014
Fase de tancament del projecte	<ul style="list-style-type: none"> - Presentació dels eixos principals del nou protocol - Propostes i suggeriments per a la implementació - Disseny de la formació per a la implementació del nou protocol 	Juny / desembre 2014

5. RELACIÓ DE PARTICIPANTS EN EL PROCÉS D'ELABORACIÓ DEL PROTOCOL

Grup motor

- **Ester Quintana Escarrà**
Cap del Departament de Gent Gran. Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports
- **Marta Sànchez i Picart**
Departament de Planificació i Processos. Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports
- **Noemí Cullell Gómez**
Departament de Gent Gran. Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports
- **Ros Martínez Hernández**
Directora Territorial de Serveis Socials. Institut Municipal de Serveis Socials (IMSSB). Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports
- **Yolanda Fierro Fidalgo**
Departament de Planificació i Processos. Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports
- **Paula Reyes Díaz**
Treballadora Social CSS Casc Antic (IMSSB)
- **Pep Vilajoana Celaya**
Psicòleg CSS Guineueta-Verdum-Prosperitat (IMSSB)
- **Vanesa Lirola Rubia**
Treballadora Social CSS Guinardó (IMSSB)
- **Verónica Moreno**
Exprofessional del Servei d'Urgències a la Velleja (SAUV)
- **Yolanda Fierro Fidalgo**
Departament de Planificació i Processos. Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports

Grup de millora:

- **Amparo Cerezo Rincón**
Directora CSS Guinardó (IMSSB)
- **Imma Suñé Fabrellas**
Treballadora Social CSS Sarrià (IMSSB)
- **Inés Noguera Clapés**
Advocada Servei Suport Jurídic IMSSB
- **Joana Curto Forés**
Treballadora Social CSS Raval Nord (IMSSB)
- **Marta Sànchez i Picart**
Departament de Planificació i Processos. Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports
- **Noemí Cullell Gómez**
Departament de Gent Gran. Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports
- **Patricia Roda Soriano**
Treballadora Social CSS Dreta Eixample (IMSSB)

Grups de contrast:

- **Grup de bon tracte.**
Consell Assessor de la Gent Gran (CAGG) Ajuntament de Barcelona
- **Grup de treball d'envelliment.**
Consell Municipal de Benestar Social (CMBS). Ajuntament de Barcelona

Professionals de l'Ajuntament de Barcelona:

- **Biblioteques:** Juanjo Arranz Martín
- **Casals de Gent Gran:**
Carles Gil Miquel
Departament de Gent Gran
- **Circuit violència de gènere:**
Isabel Sánchez Bianchi
Direcció del Programa de Dona
- **CSS:** Marta Serra Yerro
(CSS Nova Esquerra de l'Eixample)
- **CSS:** Almudena Alfonso González
(CSS La Vila de Gràcia)
- **Dte. Eixample:** Montse Freixa Ramírez
Dir. de Serveis a les persones i territori
- **Dte. Horta-Guinardó:** M^a Àngels Albertos Zamora
Dir. de Serveis a les persones i territori

- **Habitatges amb serveis i Apartaments tutelats:** [Cari Ariño Freja](#)
Departament de Gent Gran
- **LAPAD :** [Nelia Ruano Jiménez](#)
Institut Municipal de Serveis Socials
- **LAPAD:** [Esther Robles Maldonado](#)
Institut Municipal de Serveis Socials
- **Residències Gent Gran i Centres de dia:** [Noemí Cullell Gómez](#)
Departament de Gent Gran
- **SAD:** [Josep Ma Miralles de, Imperial Llobet](#)
Institut Municipal de Serveis Socials
- **SAUV:** [Mercè Pallarès Martí](#)
Departament de Gent Gran
- **TAD:** [Sonia Teruelo Liñán](#)
Departament de Gent Gran



6. BIBLIOGRAFIA

- Ajuntament de Barcelona. *Protocol de detecció i intervenció en situacions de maltractament a les persones grans*. Direcció d'Acció Social. Barcelona, 2007.
- Ajuntament de Barcelona. *Model de Serveis Socials Bàsics*. Barcelona, 2009.
- Ajuntament de Mataró. *Protocol per l'abordatge en xarxa de situacions de maltractament a la gent gran*. Mataró, 2011.
www.mataro.cat/web/portal/contingut/document/originals/Serveis_Socials/Documents_2012/protocol_abordatge_maltractament_gent_gran_2011.pdf
- Barbero, et al. *Malos tratos a personas mayores: Guía de actuación*. Colección Manuales y guías: Serie Personas Mayores. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Secretaria de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad. IMSERSO. Madrid, 2005.
www.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/31001malos_tratos.pdf
- Centre d'Innovació i Desenvolupament Empresarial (CIDEM). *Guia per una gestió basada en processos*. Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme, Generalitat de Catalunya. Barcelona, 2003.
- Diputació de Barcelona. *Guia local per fer front als maltractaments de les persones grans*. Àrea d'Atenció a les persones. Barcelona, 2012.
- EIMA, et al. *Prevenir i actuar contra els maltractaments a les persones grans*. Barcelona: Obra Social Caixa Catalunya. Fundació Viure i Conviure. Barcelona, 2007.
obrasocial.caixacatalunya.es/osocial/idiomes/1/fitxers/atsocial/maltractament_granscat.pdf
- Generalitat de Catalunya. *Protocol Marc per a un Abordatge Coordinat de les Situacions de Maltractament Vers les Persones Grans*. Departament d'Acció Social i Ciutadania. Barcelona, 2010.
- Generalitat de Catalunya. *Protocol Marc i orientacions d'actuació contra els maltractaments a les persones grans*. Secretaria de Família. Departament de Benestar Social i Família. Barcelona, 2012.
- Gómez Alonso, F. *El maltrato a las personas mayores*. Revista Enlace en Red.
www.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/enlace23_26_31maltratoppmm.pdf
- Lachs, M. i Ahmad, M. (2002). *Elder abuse and neglect: What physicians can and should do*. *Cleveland Clinic Journal of Medicine*, 10 (69), 801808.
www.ccjm.org/content/69/10/801.full.pdf+html
- Llei Orgànica 5/2010, de 22 de juny, per la qual es modifica la Llei Orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal.
- Obra social "la Caixa". *Els maltractaments a les persones grans*. Una realitat oculta. Barcelona, 2009.
- Organització Mundial de la Salut. *European report on preventing elder maltreatment*. Ginebra, 2011 .
www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0010/144676/e95110.pdf
- Organització Mundial de la Salut. *Declaración de Toronto para la Prevención Global del Maltrato de las Personas Mayores*. Ginebra, 2002.
www.inpea.net/images/TorontoDeclaracion_Espanol.pdf
- Reis M, Nahmiash D. *Validation of the Caregiver Abuse Screen (CASE)*. *Canadian Journal on Aging* 1995; 14(2): 45-60.
- Tabueña, M. (2006). *Los malos tratos y vejez: un enfoque psicosocial*. *Intervención Psicosocial*, 2006, vol. 15 núm. 3.

**Qualitat de Vida,
Igualtat i Esports**

Protocol
d'avaluació davant
el maltractament
a les persones grans

Guia de continguts

BCN

**Protocol d'avaluació
davant el maltractament
a les persones grans**

Marc conceptual,
protocol d'actuació
i instruments de treball

**bcn.cat/
gentgran**

facebook.com/Bcn.cat
twitter.com/Barcelona_cat