

# **Guia comarcal per fer front als maltractaments de les persones grans**

Consell Comarcal del Vallès Oriental

Octubre 2018



**Diputació  
Barcelona**

# **Guia comarcal per fer front als maltractaments de les persones grans**

Consell Comarcal del Vallès Oriental

Octubre 2018



**Diputació  
Barcelona**

**Guia elaborada per encàrrec de l'Àrea d'Atenció a les Persones de la Diputació de Barcelona amb la col·laboració de:**



**Direcció tècnica**

Pilar Martínez Rodríguez  
Directora del Programa d'Envel·liment Actiu i Autonomia Personal  
Servei de Suport de Programes Socials  
Gerència de Serveis de Benestar Social  
Àrea d'Atenció a les Persones. Diputació de Barcelona

**Consultoria tècnica**

Associació per a la investigació del maltractament a les persones grans EIMA



<b>Presentació</b> .....	<b>5</b>
<b>1. Justificació</b> .....	<b>6</b>
<b>2. Objectius</b> .....	<b>8</b>
<b>3. Definició dels maltractaments a les persones grans</b> .....	<b>9</b>
<b>4. Formes i senyals d'alerta dels maltractaments</b> .....	<b>11</b>
<b>5. Factors de risc i de protecció</b> .....	<b>13</b>
5.1. Factors de risc .....	13
5.2. Factors de protecció .....	14
<b>6. Els maltractaments en les institucions</b> .....	<b>16</b>
<b>7. La prevenció</b> .....	<b>20</b>
<b>8. La detecció</b> .....	<b>23</b>
.....	<b>25</b>
<b>9. L'avaluació</b> .....	<b>26</b>
9.1. L'entrevista .....	32
9.2. Instruments dirigits tant a les víctimes dels maltractaments com als professionals i a les persones cuidadores .....	33
<b>10. L'actuació</b> .....	<b>35</b>
10.1. Principis que guien l'acció .....	35
10.2. Objectius de la intervenció .....	37
10.3. Pla d'intervenció .....	37
<b>11. Aspectes jurídics</b> .....	<b>39</b>
11.1. Mesures quan a la persona li manca la capacitat de decidir .....	40
11.2. Mesures quan hi ha capacitat de decidir .....	48
11.3. Protecció de dades .....	52
11.4. Formularis.....	55
<b>12. Recursos i serveis</b> .....	<b>68</b>
<b>13. Bibliografia i legislació</b> .....	<b>68</b>
13.1. Bibliografia .....	74
13.2. Legislació.....	75
<b>14. Glossari</b> .....	<b>77</b>
<b>15. Crèdits</b> .....	<b>80</b>
<b>16. Annexos</b> .....	<b>82</b>

# Presentació

L'Àrea d'Atenció a les Persones de la Diputació de Barcelona ha realitzat diverses accions d'àmbit local per a la prevenció, detecció i intervenció en els maltractaments a persones grans.

Entre aquestes accions, cal destacar la formació dirigida a professionals municipals dels serveis socials bàsics, l'elaboració de documents per a la informació i sensibilització i finalment, la realització a l'any 2011 de *la Guia local per fer front als maltractaments de les persones grans*, la qual ha servit de punt de partida per al desenvolupament d'altres guies locals o comarcals.

Els i les professionals que atenen les persones grans necessiten disposar d'informació actualitzada i sistematitzada, que els ajudi en les seves actuacions enfront als maltractaments.

Aquesta guia s'ha elaborat en el marc d'un grup de treball constituït per professionals de diferents àmbits de la comarca del Vallès Oriental.

És un instrument per a la gestió i l'abordatge de les diverses situacions de maltractaments que poden afectar les persones grans.

# 1. Justificació

Un dels trets més rellevants de la societat catalana és la seva realitat sociodemogràfica, que es caracteritza per un progressiu envelliment de la població. Aquest envelliment és fruit d'avenços socioeconòmics, sanitaris, culturals i educatius que han generat un allargament de l'esperança de vida que, de vegades, pot anar acompanyada d'una major presència de morbiditat i discapacitat de les persones a mesura que envelleixen.

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

Els experts preveuen que en els propers anys l'evidència de maltractaments envers les persones grans s'incrementarà considerablement a causa, en part, d'una sensibilització social més gran i també de la confluència de diversos elements entre els quals citem com a més rellevants, l'augment progressiu de l'envelliment i l'augment de la taxa de sobreenvelliment de la població, que poden comportar l'increment de situacions de vulnerabilitat i risc social, així com els canvis experimentats a l'estructura familiar i en l'assignació tradicional de rols entre els seus membres.

Un cop definit com un problema social, des de fa més de 30 anys, els maltractaments a les persones grans, de la mateixa manera que altres formes de violència familiar o interpersonal, s'han arribat a reconèixer com un fenomen universal. El tractament abusiu que pateixen les persones grans és un assumpte summament complex, a causa principalment, del seu component multifactorial que sol afectar diversos àmbits: personal, jurídic, social, de salut, de drets humans i ètic.

A la Declaració Universal del Drets Humans s'estableixen els drets bàsics de totes les persones en les esferes civil, política, social, econòmica i cultural. Així mateix, és l'eina on reposa la base moral per a un ample ventall de lleis. Es considera que el maltractament a les persones grans és una qüestió de 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.

Els maltractaments a les persones grans es poden observar a totes les classes socials i en qualsevol nivell cultural. Afecten tant homes com dones. L'Organització Mundial de la Salut (OMS) i els serveis de Salut Pública de la majoria dels països desenvolupats ho han declarat com un problema social i de salut de primer ordre, perquè afecta moltes persones

arreu del món, tant en xifres absolutes com relatives. Malgrat la seva magnitud, la societat no li ha donat la importància que requereix en termes d'accions de prevenció i d'intervenció. Com a conseqüència s'ha produït l'anomenat "fenomen iceberg": solament una de cada cinc situacions de maltractament surt a la llum. Han contribuït a la seva ocultació, entre altres aspectes, la diversitat de situacions dins les formes consensuades dels maltractaments, la dificultat per obtenir proves de les sospites, l'absència de recursos específics per a l'abordatge d'aquest fenomen i l'excessiva negació social del problema.

Els maltractaments, sovint, es produeixen en l'espai personal i íntim de la persona. Aquesta circumstància no és aliena a la creença dominant en la societat que el que passa en la família és una qüestió privada; aquesta creença provoca una gran barrera que dificulta la visibilitat del fenomen. Altre factor que també afavoreix l'ocultació, és l'*edatisme*, és a dir la discriminació per l'edat. De fet l'edatisme ha estat assenyalat com la tercera forma de discriminació de la nostra societat, precedit del racisme i del sexisme, i organitzacions com *l'Associació Psiquiàtrica Americana (APA 2003)* han inclòs la necessitat urgent d'intervenir sobre les actituds *edatistes* dels professionals com a part fonamental de la seva política.

Els elements exposats argumenten la importància de dur a terme accions de sensibilització, informació i formació per tal de garantir els drets de les persones grans, especialment d'aquelles que pateixen situacions de vulnerabilitat amb risc de patir-la.

A la nostra societat els avenços socials, biomèdics i econòmics han fet possible que la gran majoria de persones grans es mantinguin dins dels paràmetres d'un envelliment actiu i positiu.

Prevenir el risc de maltractament contribueix a promoure una mirada positiva vers la vellesa, en la qual aquesta no és considerada com un temps d'abandonament, sinó com una etapa activa i proactiva per compartir i gaudir, amb altres generacions. En summa, cal ajudar en tant que sigui possible perquè les persones envelleixin d'una forma activa i saludable i per tal que la vellesa es pugui viure com una experiència positiva, en la qual els anys de vida siguin una font d'oportunitats i reptes.

## 2. Objectius

La guia pretén cobrir els objectius següents:

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



### 3. Definició dels maltractaments a les persones grans

Definir el maltractament és un exercici que no pot tenir una exactitud científica ja que és una qüestió d'apreciació des d'una perspectiva que està profundament relacionada amb la cultura, les tradicions, els valors i les normes d'una societat determinada. La definició de maltractament reflecteix el que és considerat acceptable o no en matèria de comportament interpersonal i comunitari en les diferents societats.

Totes les definicions sobre maltractament a les persones grans han estat sotmeses a una revisió continuada i han anat incorporant conceptes que amb el pas del temps i la mateixa evolució social han estat necessaris.

Les definicions s'han conceptualitzat des de diferents disciplines i no sempre les propostes fetes des d'un sector (com ara el món de la jurisprudència) han estat coincidents amb les provinents d'un altre (com ara el món del treball social o el sanitari).

Definir què són els maltractaments comporta molta complexitat. De totes les definicions que apareixen en la literatura especialitzada en destaquen dues ja que poden ser les més properes a la nostra realitat social, cultural i les nostres tradicions. Aquestes són la Declaració d'Almeria i la Declaració de Toronto.

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

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

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

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

Es pot comprovar que hi ha elements diferenciadors en ambdues definicions; així, en una d'elles s'especifica les diverses formes que poden tenir els maltractaments i es considera els àmbits on es poden produir mentre que l'altra definició destaca un element rellevant com és el de l'expectativa de confiança, tant important per a les persones grans.

Com a complement cal destacar que l'opinió manifestada per la pròpia persona gran i la seva participació en l'abordatge de la seva situació de maltractament és sumament important i necessària.

## 4. Formes i senyals d'alerta dels maltractaments

Diverses són les formes en què es poden identificar els maltractaments que poden patir les persones grans. Reconèixer aquesta diversitat és de vital importància a l'hora d'intervenir, per protegir a la persona gran en situació de maltractament.

Per tant, per poder identificar els maltractaments ens caldrà reconèixer els indicadors que acompanyen a cada una de les formes de maltractament.

Les senyals d'alerta que s'associen a les diferents formes de maltractament no són exclusives o específiques per a cadascuna de les formes. Cal contextualitzar les diferents senyals i valorar-les amb molta prudència, ja que poden aparèixer en situacions on el maltractament s'adverteix clarament o en d'altres en les quals el maltractament queda ocult.

Les formes de maltractament vers les persones grans que exposem a continuació han estat seleccionades a partir d'una revisió actualitzada i consensuada de la literatura existent.

L'existència d'una o més d'aquestes senyals d'alerta no sempre significa que estem davant d'una situació de maltractament. El que cal fer és tractar-les com a signes que requereixen una atenció acurada o una investigació concreta.

A continuació es presenta la definició i els senyals d'alerta corresponents a les diferents categories de maltractaments:

### Definicions i senyals d'alerta de les diverses categories de maltractaments a les persones grans

---

#### Definició

#### Senyals d'alerta

---

##### 1. ABÚS FÍSIC:

És l'ús de la força física que ocasiona ferides, dolors, o lesions corporals. Poden ser bufetades, sacsejades, cops, cremades, empenyes, puntades, o qualsevol agressió física amb objecte o sense. Inclou, a més, restriccions o confinaments no apropiats en els llits, a les cadires, o en una habitació; l'inapropiat ús de fàrmacs, com sedacions sense prescripció.

- Talls, cops, cremades, punxades, blaus, marques de subjecció, nafres no curades, inflamacions, lesions a zones del cos amagades, caigudes reiterades inexplicables. Lesions de difícil o contradictòries explicacions de com s'han produït. Fractures. Sobredosi o infradosi de medicació en sang.
-

## 2. 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 o interaccions que denigren la persona, fereixen o disminueixen la seva identitat, dignitat o autoestima; els càstigs, com poden ser el càstig de silenci o de privacions; aïllar o apartar a la persona dels seus amics i de les seves activitats habituals; infantilització.

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

---

## 3. ABÚS SEXUAL:

Inclou tot contacte sexual sense consentiment: violació, atemptat contra el pudor, assetjament, tocaments. També, els contactes sexuals amb una persona que és incapaç de donar el seu consentiment.

- Declaració de la pròpia persona gran. Roba interior estripada o tacada. Rebuig a contactes físics. Lesions zones genitals. Infeccions.

---

## 4. ABÚS ECONÒMIC:

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

- Desaparició de joies, objectes d'art o de valor. Moviments bancaris sospitosos, deutes i despeses anormals. Pèrdua del patrimoni, transmissió de propietats, atorgar poders notariais. Fer testament. Vendes fraudulentos i enganyoses. Interès inusitat per fer-se carrer de la persona gran. • Demandes no justificades d'incapacitació.

---

## 5. NEGLIGÈNCIA:

És no atendre les necessitats de la persona gran. Inclou les necessitats bàsiques de salut, roba, higiene, alimentació, habitatge, seguretat, confort i el no compliment dels deures fiduciàries d'una persona. Pot ser intencionada o no intencionada per manca de capacitat, informació, interès o recursos.

- Condicions de vida perilloses; no disposar d'un habitatge amb condicions d'habitabilitat o també amb brutícia, acumulació de deixalles o males olors. Roba inadequada, manca d'higiene personal, paràsits o infeccions. Malnutrició, desnutrició o deshidratació. Problemes de salut sense tractament o cura. Manca de pròtesis auditives, dentals o ulleres si són necessàries. Úlcères per pressió.

---

## 6. ABANDÓ:

És la deserció per part de la persona cuidadora que té cura i custòdia de la persona gran i la desempara voluntàriament.

- Abandonar la persona gran en una institució, ja sigui hospital, equipament residencial, al carrer o en el domicili.

---

## 7. VULNERACIÓ DE DRETS:

Consisteix en l'agressió, privació o no reconeixement dels drets fonamentals com: dignitat, respecte, intimitat, confidencialitat, participació. La llibertat és un dret fonamental com el dret a decidir.

- Manca de respecte a la intimitat i a la llibertat. Censura de correspondència. No tenir en consideració els desitjos i decisions de la persona gran sobre aspectes vitals (on, amb qui i de quina forma vol viure). Els tractes discriminatoris i desconsiderats.

---

Font: EIMA (M.Tabueña/J.Muñoz)

## 5. Factors de risc i de protecció

### 5.1. Factors de risc

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

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

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

Revisar document annex "Indicadors de risc associats a la persona presumpta maltractadora"

Factor de risc	Evidència científica
INDIVIDUAL (VÍCTIMA)	
Sexe: Femení	Baixa-moderada
Estat: més de 74 anys	Baixa-moderada
Discapacitat important	Alta
Trastorn mental: depressió	Alta
Nivell socioeconòmic baix	Alta
Dependència financera	Baixa-moderada
Deteriorament cognitiu	Alta
Aïllament social	Alta
INDIVIDUAL (PERSONA MALTRACTADORA)	
Trastorn mental: depressió	Alta
Abús de substàncies	Alta
Dependència de la persona gran: financera, emocional, relacional	Alta

---

## RELACIÓ

Relació víctima-persona agressora	Baixa-moderada
Cohabitatge víctima-persona agressora	Alta
Estat civil	Baixa-moderada

---

## SOCIETAT

Estereotips negatius vers l'envelliment	Dades insuficients
Normes culturals	Dades insuficients

---

## 5.2. Factors de protecció

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

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

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

Podem establir factors de protecció en funció de:

### 1. Persona gran:

- ✓ Coneixement i exercici dels seus drets.
- ✓ Conèixer i reconèixer què és un maltractament a persones grans.

### 2. Persona cuidadora:

- ✓ Formació en la cura de la persona gran.
- ✓ Xarxa relacional positiva.

### 3. Institucions:

- ✓ Condicions laborals òptimes.
- ✓ Criteris de bona praxis.
- ✓ Formació i capacitació dels i les professionals.
- ✓ Millorar el treball multidisciplinari.

### 4. Societat:

- ✓ Promoció i divulgació dels drets de les persones grans.
- ✓ Difusió positiva de l'envelliment i fer front a l'edatisme.
- ✓ Normatives protectores per les persones grans.
- ✓ Foment del voluntariat.
- ✓ Habitatges adaptats i adients per les diverses situacions que pugui viure una persona gran.

## 6. Els maltractaments en les institucions

S'entén com a maltractament en les institucions:

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

Nacional Center Elder Abuse (NCEA).

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

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

**Major vulnerabilitat de les persones grans.** Les persones grans que viuen en institucions també poden ser vulnerables als maltractaments, atesa la seva situació de dependència física, cognitiva i psíquica. Si són víctimes de maltractaments, tenen més dificultats per demanar ajuda i viuen d'una forma silenciosa i angoixant la situació que pateixen. La condició de vulnerabilitat es pot agreujar en el cas de persones grans que no poden comunicar-se, perquè pateixen malaltia mental i/o deteriorament cognitiu. Esdevé clau que els professionals, els familiars, els amics o qualsevol persona que contacti directament o indirectament amb la persona gran, comuniqui qualsevol sospita de maltractament. En cas contrari, els maltractaments es podrien agreujar.

**Més actors implicats.** Encara que els estudis situen els treballadors com els principals responsables dels abusos en centres residencials, la família continua tenint un pes important si parlem sobretot de maltractament a nivell econòmic. A més, voluntàriament o no, els altres residents del centre també poden actuar com a possibles maltractadors.

**Filosofia de la cura.** Entendre que la residència és la nova llar de la persona gran i que la millor atenció s'aconsegueix quan la mirada no està únicament posada en la malaltia sinó també en les necessitats i la història vital de cada persona, ha estat un gran avanç en el disseny cultural dels models d'atenció en centres residencials. Aquesta mirada més humanitzada i que entén les múltiples necessitats de la persona gran, té com a principal model el conegut Model d'Atenció Centrada en la Persona (ACP), promogut pel britànic Kitwood (Kitwood i Bredin, 1992).



Aquest mateix autor parlava que els professionals podien incórrer en l'anomenada Psicologia Social Maligna al realitzar pautes de tenir cura en les quals la cura no estaria basada en el respecte cap a la persona gran i les seves necessitats. Inclouria accions com ara: intimidar, evitar, fer un ritme inadequat de cures, infantilitzar o invalidar la persona gran, entre d'altres (Kitwood, 2003).

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

- ✓ Acompliment de les normatives, tant per establiments de titularitat pública com privada.
- ✓ Respectar la ràtio de les diferents categories professionals per garantir una atenció de qualitat.
- ✓ Ser molt exigents amb les condicions d'habitabilitat i la ubicació dels centres.
- ✓ Establir línies d'actuació clares i coherents.
- ✓ Optimitzar la coordinació, l'organització i la supervisió de l'atenció.
- ✓ Ser molt curosos a l'hora d'adaptar les necessitats de les persones als condicionants organitzatius.

I en la línia d'enfortir l'Atenció Centrada en la Persona, autors com ara Edvardsson *et al.* (2008) proposen estratègies que ajuden a promoure la qualitat de vida de les persones grans amb demència, amb un accent sobre les necessitats que cada una d'elles té:

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

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

A la vegada, convé considerar que els Serveis d'Inspecció del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, de la Generalitat de Catalunya, tenen entre altres funcions, l'assessorament i la informació a les entitats i als usuaris de serveis socials o llurs representants legals, i també a tota la ciutadania que ho requereixi, sobre els respectius drets i deures. Pel que fa a l'àmbit d'actuació, les inspeccions es porten a terme a tot tipus d'establiments d'atenció especialitzada en el territori de Catalunya, ja siguin públics o privats.

A continuació es presenta la definició i les senyals d'alerta corresponents a les diferents categories de maltractaments.

## Signes d'alerta d'algunes formes de maltractaments en les institucions

---

Algunes formes de maltractaments en institucions	Signes d'alerta
Desvalorització de la persona	<ul style="list-style-type: none"><li>• No respectar els desitjos de la persona resident (obligar a ingerir certs aliments, no respectar creences o religions, no tenir cura de la seva pròpia roba, no permetre que tinguin objectes afectivament importants, limitar les visites, etc.).</li><li>• Tracte infantil i tuteig sistemàtic.</li><li>• Atemptats contra el pudor.</li><li>• No respectar la confidencialitat.</li><li>• Desconeixement de la seva història de vida.</li></ul>
Abús de poder	<ul style="list-style-type: none"><li>• Forçar el resident a un ritme molt ràpid en els actes quotidians.</li><li>• Canviar el resident d'habitació sense prèvia consulta i sense preparació suficient.</li><li>• Obligar a realitzar exercicis i activitats a un resident que no desitgi fer-les.</li></ul>
Amenaces i xantatges	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>“Si no seus, no soparàs”...</i></li></ul>
Robatoris de diners o bens personals	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manifestacions del propi resident.</li></ul>
Maltractaments físics	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dietes inadequades, no respectar les preferències alimentàries, horaris dels àpats inadequats.</li><li>• Atenció i prescripció mèdica no executada o amb retard, medicació exagerada (sedants i hipnòtics), manca d'higiene, manteniment i ús incorrecte de les pròtesis dentals, auditives, i ulleres.</li><li>• Contenció física, psicològica, arquitectònica i farmacològica, sense prescripció facultativa i sense el consentiment de la família.</li><li>• Ferides infringides deliberadament.</li><li>• Hematomes i/o laceracions no explicables.</li><li>• Violació del secret professional.</li></ul>
Vulneració dels drets.	<ul style="list-style-type: none"><li>• No respectar el desig de les persones. Prohibir, suprimir o impedir la utilització dels mitjans de comunicació: telèfon, radio, televisió o correu.</li><li>• Aïllament amb finalitat repressiva.</li><li>• Infantilització.</li><li>• Tuteig no consentit.</li><li>• No respectar la identitat sexual de la persona gran.</li><li>• Limitar i/o negar la seva sexualitat.</li></ul>
Condiciones de l'entorn.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Calefacció o aire condicionat insuficients.</li><li>• Ventilació inadequada, mala olor ambiental.</li><li>• Materials insuficients o deteriorats (roba de llit i de taula, sofàs, cadires de rodes, matalassos...).</li><li>• No existència d'un espai arquitectònic adequat.</li></ul>

Violència espiritual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No respectar les creences religioses de cada resident. Imposar o dirigir l'atenció vers una sola religió, no assegurar la defensa i protecció dels residents.</li> </ul>
Relacionats amb la cura de la persona gran (negligència)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insuficiència d'ajuts tècnics i de suport per a les Activitats Bàsiques de la Vida Diària (ABVD) o Activitats Instrumentals de la Vida Diària (AIVD).</li> <li>• Romandre asseguts o enllitats sense mobilització.</li> <li>• Ús inadequat del bolquer.</li> <li>• No planificar sortides del centre per a les persones que necessiten acompanyament.</li> <li>• Ritme accelerat per part dels cuidadors a l'hora de tenir cura de les persones usuàries.</li> <li>• Aspecte desarreglat, amb mala olor, brut (pell, cabell, vestit...).</li> <li>• Ràtio insuficient de professionals.</li> </ul>
Aspectes de conducta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfadat</li> <li>• Atemorit</li> <li>• Esquiú i reservat</li> <li>• Confús</li> <li>• Indefens</li> </ul>

Font: EIMA (M.Tabueña/J.Muñoz)

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

## 7. La prevenció

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

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

Els objectius de la prevenció són:

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

L'actuació sobre els factors o situacions de risc, abans que aparegui el maltractament, ha de ser rellevant en els programes de prevenció. Entendre'ls i afrontar-los és fonamental per desenvolupar iniciatives públiques i privades, ja que és anar a l'arrel del problema.

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

### **Prevenció primària**

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

#### *Mesures*

- ✓ Sensibilització sobre el fenomen dels maltractaments, tant dels professionals com de les persones grans i la societat en general (Dia Mundial de la Presa de Consciència de l'Abús i el Maltractament vers les Persones Grans: 15 de juny).
- ✓ Educació en valors de respecte, dignitat i tolerància vers les persones d'edat avançada, mitjançant conferències, tallers, programes, assignatures, tant a les escoles com a les universitats.
- ✓ Potenciar la formació sobre els maltractaments als professionals implicats, afavorint els cursos d'especialització, jornades, màsters i/o altres.
- ✓ Fomentar la recerca sobre el fenomen dels maltractaments a les persones grans.
- ✓ Incloure els maltractaments a les persones grans en programes de prevenció.
- ✓ Sensibilitzar i informar els mitjans de comunicació davant els maltractaments a les persones grans, considerant la dimensió informativa, social i educativa.

## **Prevenió secundària**

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

### *Mesures*

En el supòsit que la persona gran víctima de maltractament tingui la capacitat per decidir, pot dur a terme les següents mesures:

- ✓ Document d'autotutela.
- ✓ Document de Voluntats Anticipades (DVA).
- ✓ Previsions patrimonials.
- ✓ Mesures cautelars.

Quan la persona gran víctima de maltractament no tingui capacitat per decidir. Es poden dur a terme les següents mesures:

- ✓ Proposta d'incapacitació i posterior designació de la figura tutelar.
- ✓ Ingress involuntari en un centre residencial.
- ✓ Intervenir perquè les situacions detectades puguin ser ateses per personal especialitzat i amb estructures de suport específiques per aquesta finalitat.
- ✓ Assessorament i accions dirigides als cuidadors que tenen cura d'una persona gran amb dependència.

## **Prevenió terciària**

Tractament i rehabilitació de les situacions de maltractament detectades i intervingudes

### *Mesures*

- ✓ Seguiment i avaluació dels programes i altres tasques com la del diagnòstic i la intervenció en situacions de maltractaments.
- ✓ Que les persones d'edat avançada afectades per aquesta situació de maltractament, disposin de tota l'atenció integral a fi de minimitzar o recuperar-se de les conseqüències tant físiques com psíquiques patides i puguin gaudir d'una bona qualitat de vida.
- ✓ Emfatitzar la coordinació entre els diferents sistemes que estan implicats en les situacions de maltractaments.

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

- ✓ Recursos a les persones cuidadores (formació, suport, unitats de respir, etc.).
- ✓ Programes d'acompanyament econòmic (educació financera a les persones grans, acompanyament professional a serveis com ara un banc, entre d'altres).
- ✓ Telèfon específic per a les persones grans.
- ✓ Crear recursos de protecció, com ara disposar de pisos temporals exclusius per persones grans davant d'un possible cas de maltractament.
- ✓ Existència d'equips multidisciplinaris que ajudin a gestionar els casos de possibles maltractaments.

## 8. La detecció

El primer contacte amb una situació de maltractament a una persona gran hauria de ser molt divers, ja que és important assenyalar que **tothom pot ser un detector** d'una possible situació de maltractament. D'aquesta forma des de la mateixa persona gran que comuniqui a algú la seva situació, passant per la seva xarxa més propera (familiars, veïns, amics, companys del casal de gent gran, comerç de proximitat,...) fins a qualsevol professional (serveis socials bàsics, teleassistència, sanitat, cossos de seguretat,...).

Tothom hauria de ser sensible a la realitat que pateixen moltes persones grans i detectar aquells factors de risc que permeten que es pugui activar un circuit de seguiment d'aquella persona gran, així com dotar de més recursos la seva xarxa, en la mesura de les possibilitats.

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

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

A continuació es presenten un seguit de pautes que poden facilitar la detecció.

### **Què cal saber i què cal observar per detectar situacions de maltractament?**

- ✓ Conèixer els indicadors que s'associen amb més freqüència a cada forma de maltractament.
- ✓ Comprendre que les causes que condueixen a situacions de maltractaments poden ser molt complexes i que l'abordatge ha de ser interdisciplinari.
- ✓ Saber reconèixer aspectes que ens suggereixen probables situacions de maltractament com poden ser els relats estranys i poc coincidents amb la realitat.
- ✓ La majoria dels maltractaments, inclosos els que tenen lloc en àmbits institucionals, es produeixen "darrera de portes tancades" que s'obren amb reticència a l'escrutini públic.
- ✓ Considerar que darrera de les expressions de patiment d'una persona gran pot haver-hi un abús o una negligència.
- ✓ S'ha d'aconseguir que el que passi a l'esfera privada sigui un tema de preocupació pública.

Una dificultat afegida és l'evidència que les persones grans no solen presentar cap tipus de denúncia o comunicació de la seva situació de maltractament. Aquest silenci té un origen molt complex i poc analitzat. No obstant això, entre els elements causals es poden aportar els següents:

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

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

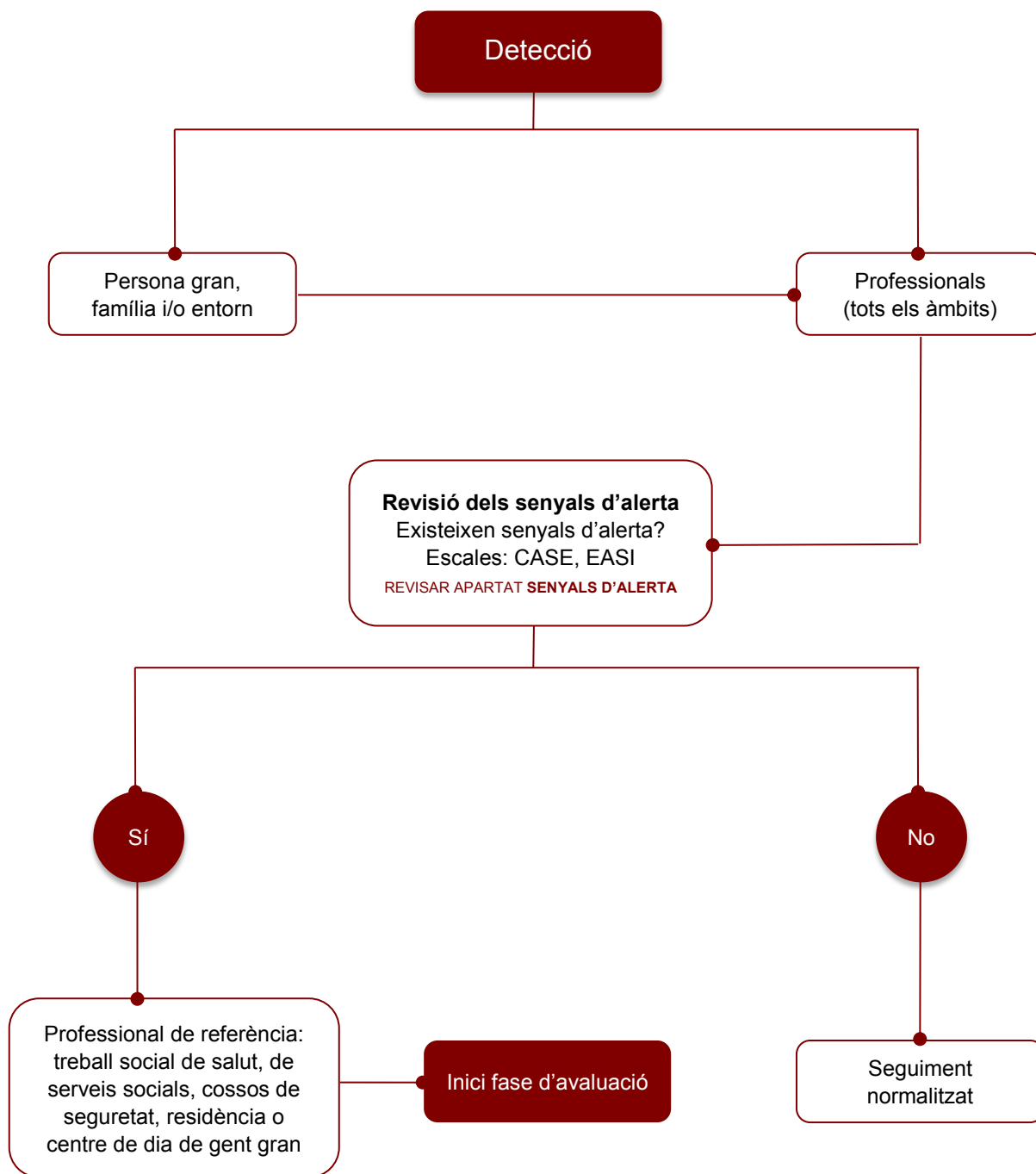
Sorgeixen moltes dificultats per obtenir proves i documentar amb evidències els casos, sobretot, quan la persona gran té limitada la seva capacitat de discernir sobre què és cert què és fals.

## **Detecció**

En funció de quin servei o professional hagi detectat o rebut alerta de presumpte maltractament, s'han de comprovar si existeixen senyals d'alerta i fer el Registre d'Indicadors d'Alerta (veure annex).

### **Qui ho comprova:**

- ✓ Treball social de Serveis Socials Bàsics del municipi de referència del Vallès Oriental.
- ✓ Treball social, infermeria i medicina del Centre d'Atenció Primària de Salut (CAP) de referència del Vallès Oriental.
- ✓ Treball social, infermeria i medicina de l'Hospital General de Granollers, Hospital Sociosanitari de Mollet o Hospital de Sant Celoni.
- ✓ Treball social, infermeria i medicina de l'Hospital Sociosanitari de Mollet, Fundació Santa Susanna, Centre Sociosanitari Verge del Puig, Sociosanitari Hospital General Granollers o Centre Sociosanitari l'Ametlla.
- ✓ Treball social, infermeria i medicina del Programa d'Atenció Domiciliària i Equips de Suport (PADES).
- ✓ Coordinador/a del Servei Local de Teleassistència.
- ✓ Treball social o infermeria de Centres residencials i Centres de dia del Vallès Oriental.
- ✓ Infermeria i medicina dels Equips d'Atenció Residencial del Vallès Oriental (EAR).





## 9. L'avaluació

S'han seleccionat un grup molt bàsic d'eines que puguin permetre l'avaluació de la persona gran. La finalitat és disposar d'informació precisa i necessària per formular un pla d'acció integral. Per aquest motiu, s'inclouen valoracions que fan referència als aspectes de salut física, psíquica i cognitiva, social i familiar.

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

L'ús de les eines i tècniques ve condicionat pel treball interdisciplinari, i per tant, per compartir la informació que cada professional obtingui de la seva àrea amb l'objectiu de tractar la persona en situació de maltractament, d'una forma holística.

Les eines que es presenten han de ser considerades, fonamentalment, com a elements de suport per als professionals.

### **Avaluació física**

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

Les exploracions poden ser realitzables per professionals de l'àmbit de la salut.

Inclou les següents escales:

- ✓ Activitats Bàsiques de la Vida Diària (ABVD): Escala de Barthel.
- ✓ Activitats Instrumentals per a la Vida Diària (AIVD): Escala de Lawton i Brody.

### **Avaluació cognitiva**

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

Les proves les duran a terme els professionals especialitzats en la matèria.

a) *Escales que valoren l'estat cognitiu:*

- ✓ Mini-Examen Cognoscitivo (MEC).
- ✓ Mini-Mental Folstein (MMSE).
- ✓ Pfeiffer.

b) *Escala que valora la progressió o gravetat evolutiva del deteriorament:*

- ✓ Global Deterioration Scale (GDS).
- ✓ Escala de Blessed.
- ✓ Clinical Dementia Rating (CDR).

### **Avaluació psicològica**

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

Permet també, explicitar el grau de dependència des del punt de vista emocional.

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

Entre altres, podem trobar les següents:

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

### **Avaluació social i familiar**

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

Pren gran importància la necessitat d'avaluar la situació d'esgotament o d'estress de la persona cuidadora no professional d'una persona gran en situació de dependència a causa del deteriorament cognitiu.

Les i els professionals que avaluen els aspectes socials i familiars són treballadors i treballadores socials.

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

- ✓ La tècnica d'entrevista.
- ✓ El Genograma.
- ✓ L'escala de Zarit (sobrecàrrega del cuidador).
- ✓ Qualitat de vida: escala de Filadèlfia.
- ✓ Escala de valoració sociofamiliar de Gijón/Versió TSO.
- ✓ Qüestionari de Suport Funcional de Duke-UNC.
- ✓ Qüestionari APGAR Familiar.

## Accions i eines de cada professional i servei

PROFESSIONALS	ACCIONS	EINES	SERVEIS
<b>Infermeria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar i valorar les alteracions de salut. Utilitzar escales validades de valoració geriàtrica.</li> <li>• Valoració segons necessitats.</li> <li>• Presència de síndromes geriàtriques.</li> <li>• Recollir les dades necessàries per fer el diagnòstic d'infermeria.</li> <li>• Informe d'infermeria detallat amb diagnòstic infermer i necessitats alterades.</li> <li>• Reflectir les dades rellevants, (pell, nutrició, higiene).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observació.</li> <li>• Entrevista.</li> <li>• Índex Barthel.</li> <li>• Índex Lawton i Brody.</li> <li>• Escala Braden.</li> <li>• Escala Downton.</li> <li>• Pfeiffer.</li> <li>• MEC / Mini-Mental.</li> <li>• Yesavage.</li> <li>• Goldberg.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hospital.</li> <li>• Centre sociosanitari.</li> <li>• Atenció Primària Salut.</li> <li>• Residència.</li> </ul>
<b>Medicina</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoració clínica.</li> <li>• Història i antecedents.</li> <li>• Comorbiditat.</li> <li>• Sospita diagnòstica.</li> <li>• Informe detallat de la situació.</li> <li>• Reflectir a l'informe tot allò que sigui rellevant (hematomes, lesions...).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exploracions complementàries.</li> <li>• Analítiques.</li> <li>• TAC Cranial.</li> <li>• Yesavage.</li> <li>• Goldberg.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hospital.</li> <li>• Centre sociosanitari.</li> <li>• Atenció Primària Salut.</li> <li>• Residència.</li> </ul>
<b>Medicina especialitzada Neurologia/Geriatria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exploració i confirmació de diagnòstic de demència.</li> <li>• Tipus de demència i grau o severitat.</li> <li>• Història clínica, exploració neurològica, informe.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• The Clinical Dementia Rating (CDR).</li> <li>• Global Deterioration Scale (GDS).</li> <li>• Escala Blessed.</li> <li>• Valorar altres exploracions complementàries.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hospital.</li> <li>• Centre sociosanitari.</li> </ul>
<b>Treball Social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoració social/ Diagnòstic social: habitatge, nivell econòmic, relacional.</li> <li>• Xarxa de suport (qualitativa i quantitativa).</li> <li>• Efectes i conflictes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista.</li> <li>• Observació.</li> <li>• APGAR familiar.</li> <li>• Suport Social Duke.</li> <li>• Zarit.</li> <li>• Gijón.</li> <li>• Barber.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atenció Primària Salut.</li> <li>• Serveis Socials Atenció Primària.</li> <li>• Treball Social CCSPT.</li> <li>• Treball Social de residències i centres de dia.</li> </ul>

---

	familiars.		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activitat social (aïllament social i/o solitud).</li> <li>• Hàbits, creences.</li> <li>• Actitud per acceptar o no l'ajuda.</li> <li>• Avaluar nivell d'estrès del cuidador.</li> </ul>		
<b>Psicologia especialitzada (neuropsicologia/ psicogerontologia)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoració neuropsicològica.</li> <li>• Valoració cognitiva.</li> <li>• Estat anímic.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yesavage.</li> <li>• Goldberg.</li> <li>• Test del Rellotge.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hospital.</li> <li>• Residència.</li> <li>• Centre de Dia.</li> <li>• Centre sociosanitari.</li> </ul>

---

A efectes de l'avaluació per valorar la severitat es considera com a situació urgent:

- ✓ Integritat física (agressions, senyals d'alerta de caràcter greu).
- ✓ Necessitat de sortida del domicili.
- ✓ Abandó de la persona gran maltractada.

## Avaluació

És imprescindible revisar el quadre d'accions i eines de cada professional i servei.

En síntesi, qui ha de fer les següents accions són:

### 1. Avaluació física:

- ✓ Medicina i/o infermeria dels CAP del Vallès Oriental.
- ✓ Medicina i/o infermeria de l'Hospital General de Granollers, Hospital de Mollet o l'Hospital de Sant Celoni.
- ✓ Equips d'Atenció Residencial (EAR) del Vallès Oriental.
- ✓ Medicina i/o infermeria de l'Hospital Sociosanitari de Mollet, Fundació Santa Susanna, Centre Sociosanitari Verge del Puig, Sociosanitari Hospital General Granollers o Centre Sociosanitari l'Ametlla del Vallès.
- ✓ Medicina i/o infermeria Centres residencials del Vallès Oriental.

### 2. Avaluació cognitiva:

- ✓ Medicina de Família dels CAP del Vallès Oriental (valoració bàsica de capacitat).
- ✓ Neurologia de l'Hospital General de Granollers, Hospital de Mollet o de l'Hospital de Sant Celoni.
- ✓ Equip d'Avaluació Integral Ambulatoria (EAIA) de l'Hospital General de Granollers, Hospital de Mollet o de l'Hospital de Sant Celoni.
- ✓ Unitat Funcional Interdisciplinària Sociosanitària (UFFIS) de l'Hospital General de Granollers, Hospital de Mollet o de l'Hospital de Sant Celoni.

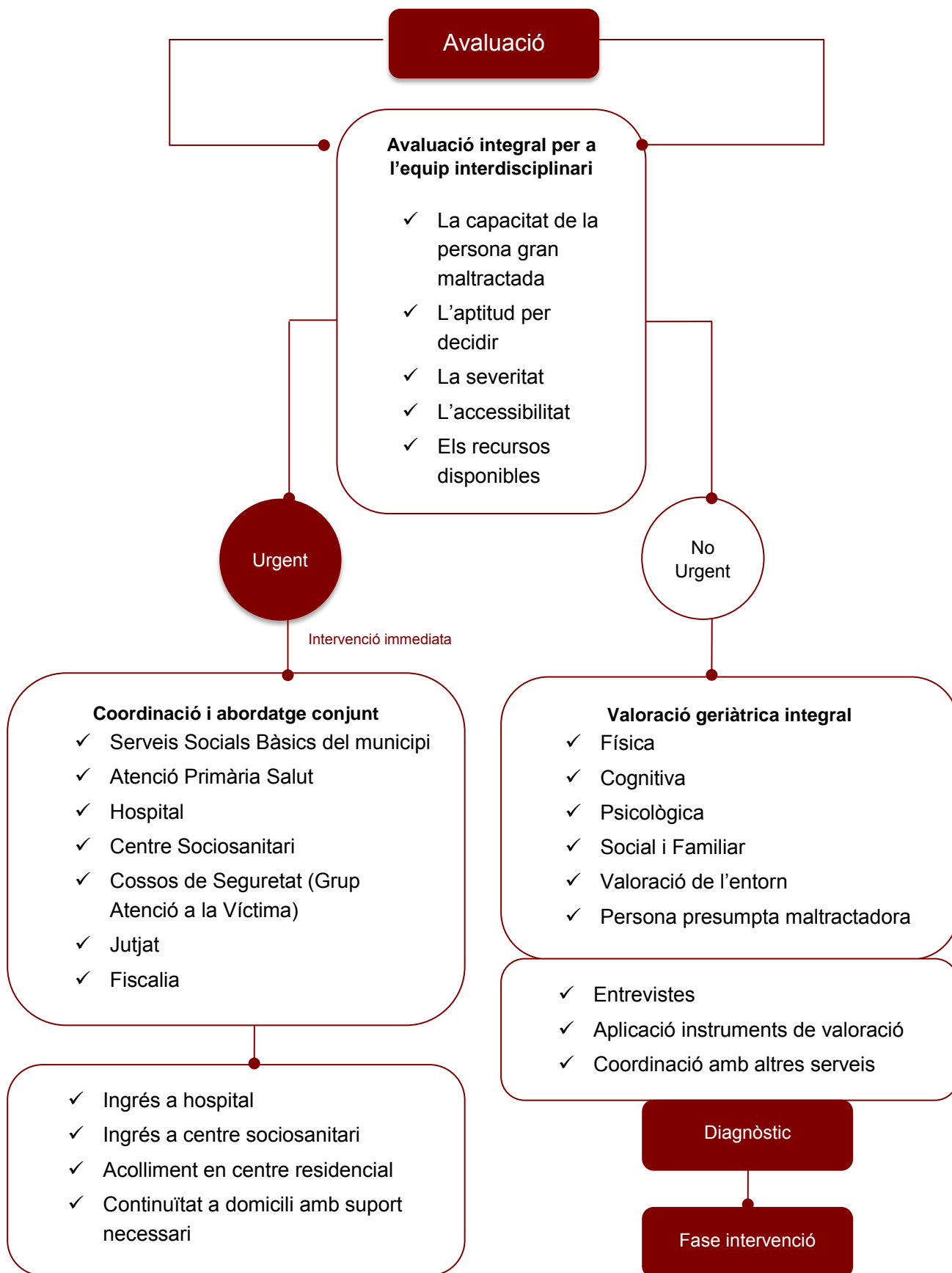
- ✓ Geriatria i/o Psicòleg de l'Hospital de Mollet, Fundació Santa Susanna, Centre Sociosanitari Verge del Puig, Sociosanitari Hospital General Granollers o Centre Sociosanitari l'Ametlla del Vallès.
- ✓ Medicina de Centres residencials del Vallès Oriental.

### **3. Avaluació psicològica:**

- ✓ Psicòleg/a de l'Hospital Sociosanitari de Mollet, Fundació Santa Susanna, Centre Sociosanitari Verge del Puig, Sociosanitari Hospital General Granollers o Centre Sociosanitari l'Ametlla.
- ✓ Psicòleg/a de Centres residencials del Vallès Oriental.
- ✓ Psicòleg i psiquiatre del Centre de Salut Mental de referència.

### **4. Avaluació social i familiar:**

- ✓ Treball social de Serveis Socials Bàsics del municipi de referència del Vallès Oriental.
- ✓ Treball social del Centre d'Atenció Primària CAP de referència del Vallès Oriental.
- ✓ Treball social de l'Hospital General de Granollers, Hospital de Mollet o l'Hospital de Sant Celoni.
- ✓ Treball social de l'Hospital Sociosanitari de Mollet, Fundació Santa Susanna, Centre Sociosanitari Verge del Puig, Sociosanitari Hospital General Granollers o Centre Sociosanitari l'Ametlla.



## 9.1. L'entrevista

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

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

Cal considerar certes dificultats que poden influir en el fet que no es pugui entrevistar la persona gran en situació de maltractament. Per exemple, quan existeixi un conflicte entre la persona cuidadora i la persona gran, i per tant, que aquella no permeti que es visiti la persona gran, o que aquesta estigui sota els efectes de sobredosi o infradosi de medicació, la qual cosa dificultarà la comunicació.

L'entrevista amb una persona gran afectada de demència és complexa, a causa de la incertesa de saber si es pot o no entrevistar, ja que quan està en un grau avançat del seu deteriorament sol afectar la memòria, el discurs lògic, i poden manifestar-se la desconfiança i les pors que poden modificar la percepció de la realitat.

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

### Accions i eines de cada professional i servei

---

#### Aspectes generals

Les entrevistes es faran per separat, a la persona gran maltractada, a la persona responsable del maltractament i a les persones de l'entorn.

El fet de poder disposar d'una informació prèvia de la persona gran, com per exemple, amb qui viu, qui el visita, el seu historial mèdic i qui el cuida, en definitiva és de gran utilitat.

La persona gran és i ha de ser protagonista del seu propi procés (mentre tingui capacitat de decisió).

Potenciar les possibilitats i recursos de la persona gran víctima de maltractaments.

Formular les preguntes de forma oberta i general, no obstant cal també fer preguntes molt específiques entorn al tema dels maltractaments.

---

#### L'entorn

Les visites a domicili donen una informació molt valuosa, cal considerar-les sempre que sigui possible.

Fer les entrevistes en privat a fi de preservar la confidencialitat.

Generar un ambient de calidesa i confort.

---

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

## 9.2. Instruments dirigits tant a les víctimes dels maltractaments com als professionals i a les persones cuidadores

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

Cal tenir en compte que la utilització de tots els instruments requereixen un coneixement i l'entrenament específic per la seva administració. A continuació destaquem els següents:

- ✓ **Elder Abuse Suspicion Index (EASI).** És un instrument que permet obtenir un índex de sospita de maltractaments vers a les persones grans. Consta de cinc preguntes dirigides a la persona gran, i una darrera pregunta dirigida a la persona professional que realitza l'entrevista.
- ✓ **Qüestionari de detecció realitzat per la Canadian Task Force.** Consisteix en una sèrie de preguntes directes que foren suggerides per a que fossin incorporades en les visites rutinàries amb las persones grans, amb la finalitat de determinar el possible risc d'alguna situació de maltractament.
- ✓ **Indicadors de maltractament en el cuidador i la persona gran (IOA).** L'escala fou desenvolupada per Reis i Nahmiash, a través de la selecció d'un conjunt d'indicadors de maltractaments identificats en investigacions anteriors. Està formada per 27 ítems i avalua tant indicadors presents en la persona que cuida com en la persona cuidada. És completat per personal entrenat.



- ✓ **Hwalek-sengstock (1991) Abuso de ancianos (HS/EAST)**Neale, AV, Hwalek, MA, Scott, RO, & Stahl, C. Validació de la prova Hwalek-Sengstock major projecció d'abús. Instrument de detecció per identificar les persones grans amb alt risc de vulnerabilitat. Aquest test està dissenyat per a que pugui ser contestat en format auto-informe, és a dir, que la pròpia persona gran el pugui fer de forma autònoma. Mesura la vulnerabilitat de la persona gran i les situacions potencialment abusives a les que pot estar fer front.
- ✓ **Caregiver abuse screen (CASE)**. És un instrument per ser contestat per la persona de l'entorn de la persona gran que es consideri cuidadora principal d'aquesta. Té un format molt breu (tan sols vuit ítems) que es contesten en format dicotòmic (sí/no).

## 10. L'actuació

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

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

Cal posar molta atenció a les opinions que s'aboquen en els informes, com per exemple, *“la possible víctima estava beguda, presenta un aspecte desagradable, està en un estat d'histèria i fora de si...”* ja que poden ser utilitzades contra la víctima en les decisions que pugui prendre aquell que llegeixi el document.

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

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

### 10.1. Principis que guien l'acció

La intervenció ha d'emmarcar-se dins d'un context on es consideri, entre altres, els següents aspectes:

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

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

### **Accions vers la persona gran víctima de maltractament**

---

#### **A) EN EL SUPÒSIT QUE LA PERSONA PUGUI DECIDIR PER ELLA MATEIXA**

---

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

#### **B) EN EL SUPÒSIT QUE LA PERSONA NO PUGUI DECIDIR PER ELLA MATEIXA**

---

- Fer comunicat i/o denúncia a Jutjat o Fiscalia segons procedeixi.
  - Iniciar la proposta d'un procés d'incapacitació jurídica per gaudir d'alguna figura jurídica tutelar (tutor, curador, defensor judicial).
  - Avaluació i pla d'acció coordinada amb els serveis socials, els serveis de salut i els jurídics.
  - Potenciar la figura del Guardador de Fet.
  - Petició d'ingrés involuntari.
-

És molt important avaluar la receptibilitat per part de la víctima de la intervenció proposada abans d'iniciar-la. Es poden seguir quatre etapes:

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

## **10.2. Objectius de la intervenció**

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

## **10.3. Pla d'intervenció**

La intervenció ha de seguir un pla d'intervenció consensuat entre els professionals. S'ha de tenir en compte les següents actuacions contingudes i registrades en un document:

1. Contactar amb tots els agents per escrit.
2. Formalitzar traspàs informació.
3. Gestor de cas de maltractament coordina la intervenció i dona suport al professional qui disposi de més informació sobre la situació de maltractament per reforçar el seu paper i garantir el procés.
4. Consensuar accions i recursos.
5. Executar accions i recursos.
6. Temporalització accions i recursos.
7. Revisió i avaluació. Establir temporalització.
8. Consulta equip especialitzat, si s'escau.

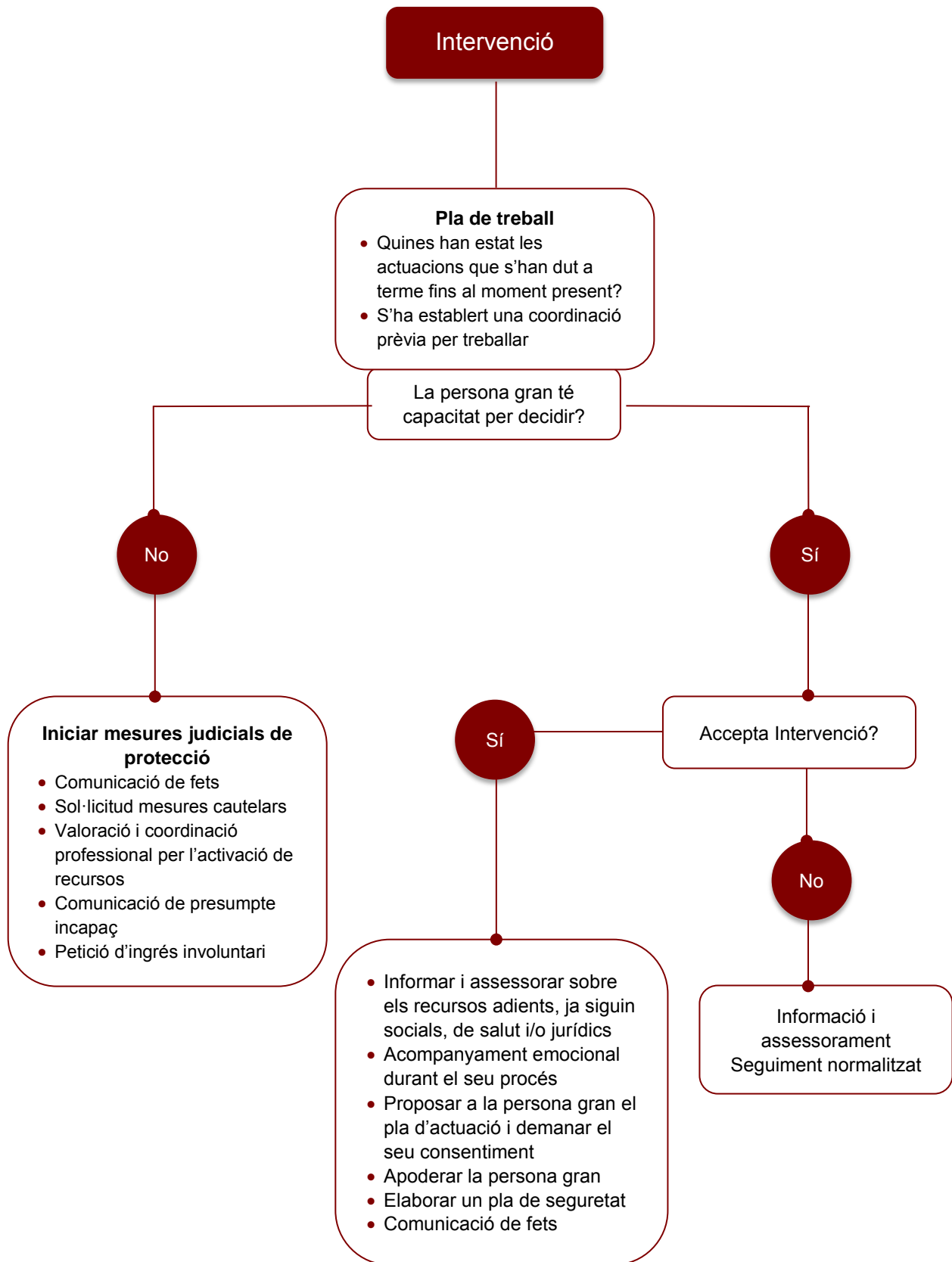
(Revisar apartat 11.3. Protecció de dades)

Tots els serveis o recursos han de tenir:

- ✓ Informació del cas.
- ✓ Accions fetes per cada professional o recurs.
- ✓ Pla de intervenció consensuat.
- ✓ Informes propis i d'altres professionals, serveis i recursos si escau.

Quan hi ha deteriorament cognitiu i/o malaltia mental, a l'Atenció Primària de Salut es pot fer la valoració bàsica a consulta, a efectes de tenir un primer diagnòstic que determini la capacitat o no de la persona.

Posteriorment, Medicina de Família ha de fer derivació a Neurologia dels hospitals de referència: Hospital de Granollers, Hospital de Mollet del Vallès i Hospital de Sant Celoni.



# 11. Aspectes jurídics

En situacions de maltractaments a persones grans cal tenir clar quins són els camins que s'han de seguir per donar una protecció efectiva a la persona que els pateix. Per aquest motiu, s'han de tenir presents els recursos legals i qui és o quins són els responsables de la seva aplicació. És necessari presentar els escrits als llocs adients, als efectes de no retardar la intervenció, i poder donar protecció legal a les persones grans el més aviat possible.

En aquest quadre queda reflectit a quin òrgan s'ha de presentar cada comunicat i/o sol·licitud. Posteriorment es detalla els continguts i tots aquells aspectes que s'han de tenir en consideració.

Jutjat de 1a Instància	A Fiscalia	Al Jutjat d'Instrucció	Al Jutjat de Guàrdia
<ul style="list-style-type: none"><li>• Mesures cautelars.</li><li>• Ingress Involuntari.</li><li>• Guarda de Fet.</li><li>• Incompliment tutor, curador o defensor judicial.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mesures Cautelars.</li><li>• Comunicació de presumpte incapaç.</li><li>• Denúncia de fets.</li><li>• Ordre de protecció de víctimes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Denúncia de fets.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Denúncia de fets.</li><li>• Ordre de protecció de víctimes.</li></ul>

## 11.1. Mesures quan a la persona li manca la capacitat de decidir

Quan hi ha una situació d'abús i la persona té minvada o ha perdut la capacitat de decidir, prèvia avaluació i concreció de cada cas, es poden fer les següents actuacions davant: el Jutjat de 1a Instància, la Fiscalia, el Jutjat d'Instrucció i el Jutjat de Guàrdia.

### Al Jutjat de 1a instància

#### *Mesures cautelars*

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

Aquestes mesures es presenten al Deganat dels jutjats que pertanyi el municipi.

Es convenient **concretar quines mesures cautelars es demanen al jutjat**, que serà diferent a cada cas.

A títol orientatiu es poden demanar:

- ✓ Bloqueig dels comptes de la persona gran maltractada.
- ✓ Ordenar la no disposició de béns per part de presumpte responsable del maltractament.
- ✓ Suspensió o revocació de poder notarial.
- ✓ Suspensió o revocació de documents d'autotutela.
- ✓ Requerir a entitats bancàries que aportin extractes de comptes per comprovar els moviments bancaris.
- ✓ Anotació preventiva al Registre de la Propietat de les mesures cautelars.
- ✓ Adopció de mesures de protecció del patrimoni.
- ✓ Esbrinar béns de la persona maltractada per dictar ordre de protecció del patrimoni.

A les mesures cautelars es nomena un Defensor Judicial o Administrador patrimonial.

Si existeix alguna persona física o jurídica que és adient per exercir el càrrec tutelar, es pot proposar en el mateix escrit.

Es recomana que la petició de Defensor Judicial sigui tant per l'àmbit personal com patrimonial, perquè d'aquesta manera es dona una protecció integral a la persona, però caldrà analitzar cada cas.

És important fer un seguiment de les mesures cautelars, trucar o anar al Jutjat, perquè a vegades pot estar arxivat o aturat el procediment, i es dona per fet que segueix el curs normal.

Com es demana un procediment especial, que és més urgent i àgil, s'ha de vetllar perquè així sigui, ja que la persona necessita d'una protecció immediata.

Cal aportar:

#### **Informe social:**

---

A on es detalli de manera concreta la situació de risc, la necessitat d'intervenció, i quina és la persona o persones que presumptament maltracten a la persona gran.

- Dades de les persones més properes, familiars, cuidadors, veïns, dades econòmiques, habitatge, així com qualsevol informació adient de l'entorn de la persona gran.



- La manca d'alguna informació no ha de ser motiu per retardar la presentació de la petició de mesures cautelars.
- Des de la presentació, i mentre el Jutjat pren una decisió, en qualsevol moment podem aportar noves informacions que ajudin al Jutjat i Fiscalia en la seva tasca.
- Els informes han de ser concrets, remarcant amb majúscules, subratllat, o qualsevol distintiu, allò que ha de suposar una especial atenció al Jutjat i Fiscalia.
- És important centrar quin és el problema i la necessitat a protegir. No divagar amb antecedents personals o de l'entorn, malgrat que siguin importants, atès que és més important detallar el perquè cal prendre una mesura de protecció personal o patrimonial.
- És necessari explicar quins són els indicadors o símptomes que evidencien o porten a concloure que la persona gran pateix un deteriorament cognitiu o li manca la capacitat de decidir, amb independència de que s'acompanyi o no l'informe mèdic.
- En el cas que la persona gran maltractada no pugui entendre el contingut de la citació judicial que rebrà, degut a la pèrdua de capacitat o altre motiu, o bé que el seu entorn presumptament maltractador pugui evitar o dificultar la presentació de la persona maltractada davant el Jutjat —a on es realitza l'exploració judicial i el reconeixement del metge forense—, és necessari posar-ho en coneixement del Jutjat a l'escrit de petició de mesures cautelars, a fi que prengui les mesures oportunes i es puguin practicar aquestes dues proves imprescindibles per adoptar les mesures cautelars adients.
- També es pot proposar, davant la previsió que puguin existir impediments, que el Jutjat acordi que la citació es faci mitjançant els cossos de seguretat (Mossos d'Esquadra o Policia Local).
- L'extensió de l'informe no significa que sigui més o menys útil. La utilitat és que l'informe proporcioni al Jutjat tot allò que li cal conèixer per adoptar la mesura.

#### **Informe mèdic:**

---

Aquest document és important a l'efecte que un metge aporta els seus coneixements per acreditar que la persona no pot prendre decisions, li manca capacitat o judici de valor, etc...

- És un informe que ajuda a la presa de decisions del Jutjat, però en determinades ocasions no es disposa d'aquesta informació, no serà possible obtenir-la, o es trigarà molt en tenir-la.
- No tenir informe mèdic mai ha d'impedir la demanda de les Mesures Cautelars, ja que tot i ser un document important, no és imprescindible, doncs el Jutjat per decidir si adopta mesures cautelars, prèviament demanarà la intervenció del Metge Forense.

#### **Altra documentació:**

---

Si es disposen d'altres documents que es considerin d'utilitat per provar la situació de risc, la necessitat de prendre mesures, aclarir el context, o qualsevol element de prova, també es pot aportar com documentació annexa a la sol·licitud de Mesures Cautelars.

- Hi ha la possibilitat de demanar al Jutjat que remeti oficis (escrits) a altres persones o organismes quan es creu que poden ser necessaris o d'interès per acordar les mesures; per exemple, si no pot obtenir la informació mèdica, es pot demanar que el Jutjat ho sol·liciti al CAP o a l'Hospital de referència. Si cal informació econòmica, es pot demanar que el Jutjat es dirigeixi a l'entitat bancària. Si la persona resideix o ha residit en una institució (residència, centre sociosanitari, ...), i es considera que poden tenir alguna dada o informació d'interès, es pot demanar als responsables d'aquelles institucions.

#### *Ingrés involuntari*

La petició es presenta al Deganat dels jutjats que pertanyi el corresponent municipi.

Es pot fer proposta a quin establiment residencial o hospital concret s'ha de fer l'ingrés, tot i així no és imprescindible, però això no vol dir que el jutjat garanteixi la plaça, només n'autoritza o no l'ingrés. Per tant, és important gestionar on es farà l'ingrés, per assegurar que es portarà a terme en cas d'autorització judicial.

Si no es disposa de la valoració neurològica o psiquiàtrica, en el mateix escrit de petició d'ingrés, es pot demanar que es realitzi per professionals del centre hospitalari, i en funció dels resultats de les proves i exploracions, que és derivi l'ingrés al centre més adient.

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

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

*El director de l'establiment on es faci l'internament l'ha de comunicar a l'autoritat judicial del lloc on estigui l'establiment en el termini de vint-i-quatre hores.*

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

Cal aportar:

Informe social:

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

- És important remarcar quins són els perjudicis i riscos que pot patir la persona si continua vivint al seu habitatge. Alhora, determinar perquè l'atenció assistencial que necessita la persona no es pot rebre en el propi domicili, i és imprescindible que es faci en un centre assistencial o sanitari, psiquiàtric, ...
- Afegir qualsevol informació adient de l'entorn de la persona que reforci la necessitat de fer l'ingrés.
- La manca d'alguna informació no ha de ser motiu per retardar la presentació de la petició d'ingrés involuntari.
- Des de la presentació, i mentre el Jutjat pren una decisió, en qualsevol moment podem aportar noves informacions que ajudin al Jutjat i Fiscalia a la seva tasca.
- Els informes han de ser concrets, remarcant amb majúscules, subratllat, o qualsevol distintiu, allò que ha de suposar una especial atenció al Jutjat i Fiscalia.
- És important centrar quin és el problema i la necessitat a protegir.
- No divagar amb antecedents personals o de l'entorn, tot i ser importants, ja que el més important és concretar perquè cal acordar ingrés involuntari.
- També explicar quins són els indicadors o símptomes que evidencien o porten a concloure que la persona pateix un deteriorament cognitiu o li manca capacitat de decidir, o que la persona està en una situació de risc, o pot posar en perill a terceres persones, amb independència de que s'acompanyi o no de l'informe mèdic.

- En el cas que la persona, per la qual es demana l'ingrés, no tingui capacitat per entendre el contingut de la citació judicial que ha de rebre, o que es presumeixi que el seu entorn tractarà d'evitar o dificultar la presentació de la persona maltractada davant el jutjat per realitzar-li la exploració i reconeixement forense necessaris, caldrà posar-ho en coneixement del jutjat en el mateix escrit de petició d'ingrés involuntari, per tal que es prenguin les mesures oportunes i es puguin practicar les proves imprescindibles per adoptar les mesures cautelars.
- També es pot proposar, davant la previsió que hagin impediments, que el Jutjat acordi que la citació es faci mitjançant els Cossos de Seguretat (Mossos d'Esquadra o Policia Local).
- Al mateix temps, si tenim indicis que, malgrat s'acordi per part del Jutjat l'ingrés involuntari, aquest no es podrà porta a terme, per la negativa de la pròpia persona o del seu entorn, hem d'explicar al Jutjat i demanar l'auxili judicial, perquè ordeni el cossos de seguretat i/o serveis sanitaris que facin les actuacions necessàries per garantir el compliment de la autorització d'ingrés involuntari.

#### **Informe mèdic:**

---

Aquest document és important a l'efecte que un metge aporta els seus coneixements per acreditar que la persona no pot prendre decisions, li manca capacitat o judici de valor, etc.

- És un informe que ajuda a la presa de decisions del Jutjat, però en determinades ocasions no es disposa d'aquesta informació, no serà possible obtenir-la, o es trigarà molt en tenir-la.
- No tenir informe mèdic mai ha d'impedir la demanda de les mesures cautelars, ja que tot i ser un document important, no és imprescindible, doncs el Jutjat per decidir si adopta mesures cautelars, prèviament demanarà la intervenció del Metge Forense.

#### *Guarda de Fet*

La comunicació de Guarda de Fet es presenta al Deganat dels jutjats on pertanyi el corresponent municipi.

Ho presenta la persona física o jurídica que ha assumit la Guarda de Fet.

Cal demanar al Jutjat que expedeixi una resolució conforme s'ha obert expedient de Guarda de Fet.

S'ha de demanar al Registre Civil del naixement de la persona maltractada que practiqui inscripció de la Guarda de Fet.

#### *Incompliment tutor, curador o defensor judicial*

Quan un tutor, curador o defensor judicial no compleixen les seves obligacions com a tals, cal comunicar-ho al Jutjat que ha declarat la incapacitació o la mesura cautelar, o a Fiscalia, a efectes de fer la remoció del càrrec i nomenar un nou tutor, curador o defensor judicial.

A la comunicació cal adjuntar un informe social per justificar la mala praxis del tutor, curador o defensor judicial, així com qualsevol documentació o testimoni que estigui disponible.

Si no hi ha informació de quin Jutjat ha acordat la tutela, curatela o defensor judicial, es pot demanar la partida de naixement de la persona tutelada al Registre Civil del lloc de naixement.

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

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

## **A Fiscalia**

### *Mesures cautelars*

**Les mesures també es poden demanar directament a la Fiscalia. Se suggereix presentar les mesures cautelars, per si el jutjat decideix no donar tràmit a la petició.**

En principi, el procediment és més àgil si es presenta directament al Jutjat, ja que Fiscalia, abans de presentar la petició de mesures cautelars, haurà de valorar si cal o no demanar-les, si la persona té capacitat o no, i per tant, inevitablement trigarà dies o setmanes a fer la petició al Jutjat.

No hi ha una documentació obligatòria per aportar, tal com també passa quan es demanen al Jutjat, per tant, sempre i quan sigui possible, es recomana la mateixa que es relaciona a les mesures cautelars dirigides al Jutjat de 1a Instància.

### *Comunicació de presumpte incapaç*

Qualsevol persona que tingui coneixement d'un presumpte incapaç ho pot comunicar a Fiscalia de lloc on resideix la persona gran, mitjançant el *Protocol per a la aplicació de criteris de cribatge abans d'iniciar un procediment d'incapacitació*.

Per tant, no és una opció exclusiva dels serveis socials, sinó que també és competència dels centres sanitaris, centres assistencials, familiars que no estiguin legitimats per demanar al jutjat la incapacitació, persones cuidadores, veïns, coneguts, etc...

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

Si no hi ha possibilitats d'obtenir informe mèdic per qualsevol circumstància, es recomana indicar-ho per escrit quan es presenti el protocol, i deixar ben clar quins són els indicadors de pèrdua de capacitat, perquè posteriorment al reconeixement judicial i exploració del metge forense puguin verificar i concloure que existeix una manca de capacitat.

Si és el cas, cal justificar la impossibilitat d'accés per obtenir l'esmentat informe, i proposar l'auxili dels cossos de seguretat per obtenir l'accés al domicili i fer la valoració, o bé el trasllat al jutjat per al reconeixement del metge forense.

Cal fer el seguiment a Fiscalia si s'ha presentat demanda d'incapacitació, ja que el fet d'haver efectuat la comunicació no assegura que el Ministeri Fiscal presenti la demanda.

Cal tenir en compte que les autoritats i funcionaris públics que, per raó dels seus càrrecs, coneixen l'existència d'una possible incapacitat en una persona, han de complir la llei i s'estableix l'obligació de manifestar-ho al Ministeri Fiscal (art.757.3º LEC).

#### *Denúncia de fets*

Quan es tenen coneixements d'uns fets que poden ser qualificats com delictes s'ha de denunciar a Fiscalia o al Jutjat d'Instrucció o Jutjat de Guàrdia o Mossos d'Esquadra.

La denúncia, quan es dirigeix al Ministeri Fiscal, es presenta a la Fiscalia que pertanyi o estigui adscrita al municipi.

També es pot denunciar al Jutjat de Guàrdia quan tingui un caràcter molt urgent, els fets succeeixin fora de l'horari de recepció d'escrits del Deganat, o en cap de setmana.

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

- ✓ Prohibició que la presumpta persona agressora resideixi en determinat lloc, barri o zona.
- ✓ Prohibició d'anar a determinats llocs o assistir a determinats actes.
- ✓ Prohibició d'aproximació o comunicació amb la víctima.

#### *Ordre de protecció de víctimes*

Quan hi ha una situació objectiva de risc per a la persona maltractada, i es tracti d'un maltractament físic o psicològic infligit a les persones d'acord amb el que esmenta l'article 173.2 del Codi Penal:

*"... La parella, els ascendents, o incapaços que hi conviuen, als subjectes a tutela, curatela, acolliment o guarda de fet, o persona emparada en qualsevol altra relació per la que es trobi integrada en el nucli de convivència familiar, així com sobre les persones que per la seva especial vulnerabilitat es trobin sotmeses a custòdia o guarda en centres públics o privats"*

Sense perjudici del deure de denúncia abans citat, existeix l'obligació de comunicar-ho immediatament al Jutjat de Guàrdia, al Ministeri Fiscal, o Mossos d'Esquadra, les Oficines d'Atenció a la Víctima, als Serveis Socials Bàsics o institucions assistencials que depenen per incoar o instar un procediment per l'adopció de la Ordre de Protecció (Article 544 tercer Llei d'Enjudiciament Criminal).

Aquesta violència serà considerada agreujant quan es realitzi en el domicili comú o en el de la víctima.

## **Al Jutjat d'Instrucció**

### *Denúncia de fets*

Quan es té coneixement d'uns fets que poden ser qualificats com a delictes s'ha de denunciar a Fiscalia, al Jutjat d'Instrucció o al Jutjat de Guàrdia.

La denúncia, quan es dirigeix al Jutjat d'Instrucció, es presenta al Deganat dels Jutjats que pertanyi el nostre municipi. Es recomana consultar a cada partit judicial el sistema de presentació.

També es pot denunciar al Jutjat de Guàrdia quan tingui un caràcter molt urgent, els fets succeeixin fora de l'horari de recepció d'escrits del Deganat, o en cap de setmana.

Depenent de la gravetat de la situació es poden demanar mesures cautelars o penes accessòries com:

- ✓ Prohibició que la presumpta persona agressora resideixi en determinat lloc, barri o zona.
- ✓ Prohibició d'anar a determinats llocs o assistir a determinats actes.
- ✓ Prohibició d'aproximació o comunicació amb la víctima.

## **Al Jutjat de Guàrdia**

### *Denúncia de fets*

Quan es té coneixement d'uns fets que poden ser qualificats com a delictes, s'ha de denunciar a Fiscalia, al Jutjat d'Instrucció o al Jutjat de Guàrdia.

La denúncia es presenta al Jutjat de Guàrdia que pertanyi el municipi corresponent.

També es pot denunciar al Jutjat de Guàrdia quan tingui un caràcter molt urgent, els fets succeeixin fora de l'horari de recepció d'escrits del Deganat, o en cap de setmana.

Depenent de la gravetat de la situació es poden demanar mesures cautelars o penes accessòries com:

- ✓ Prohibició que la presumpta persona agressora resideixi en determinat lloc, barri o zona.
- ✓ Prohibició d'anar a determinats llocs o assistir a determinats actes.
- ✓ Prohibició d'aproximació o comunicació amb la víctima.

### *Ordre de protecció de víctimes*

Quan hi ha una situació objectiva de risc per a la persona maltractada, i es tracti d'un maltractament físic o psicològic infligit a les persones que esmenta l'article 173.2 del Codi Penal:

*“... qui sigui o hagi estat cònjuge o sobre persona que estigui o hagi estat lligada a ell per una anàloga relació d'afectivitat encara no hagi convivència, o sobre els descendents, ascendents, germans ..... o menors o persones amb discapacitat necessitades d'especial protecció que amb ell convisquin, als subjectes a tutela,*

*curatela, acolliment o guarda de fet, o persona emparada en qualsevol altra relació per la que es trobi integrada en el nucli de convivència familiar, així com sobre les persones que per la seva especial vulnerabilitat es trobin sotmeses a custòdia o guarda en centres públics o privats”*

Sense perjudici del deure de denúncia abans citat, existeix l'obligació de comunicar-ho immediatament al Jutjat de Guàrdia, al Ministeri Fiscal, o Mossos d'Esquadra, les Oficines d'Atenció a la Víctima, als Serveis Socials Bàsics o institucions assistencials que depenen amb la finalitat d'incoar o instar un procediment per l'adopció de la Ordre de Protecció (Article 544 tercer Llei d'Enjudiciament Criminal).

Aquesta violència serà considerada agreujant quan es realitzi en el domicili comú o en el de la víctima.

## **A Cossos de Seguretat (Mossos d'Esquadra i Polícies Locals)**

### *Denúncies de fets*

Quan es té coneixement d'uns fets que poden ser qualificats com a delictes s'ha de comunicar a Fiscalia, al Jutjat d'Instrucció, Jutjat de Guàrdia o als Cossos de Seguretat.

La denúncia es presenta a la Comissaria de Mossos d'Esquadra que pertanyi el municipi corresponent. En cas d'urgència s'ha de trucar al 112.

## **11.2. Mesures quan hi ha capacitat de decidir**

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

- ✓ L'autotutela.
- ✓ Document de Voluntats Anticipades (DVA) o Testament Vital.
- ✓ El Poder Preventiu.
- ✓ L'assistència.
- ✓ Patrimoni protegit.

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

- ✓ Reclamar una pensió d'aliments.
- ✓ Atorgar un contracte d'aliments.
- ✓ Relacions convivencials d'ajuda mútua.
- ✓ Llei d'acolliment de persones grans.
- ✓ Donar rendibilitat a les propietats immobles mitjançant figures com el contracte de vitalici, la venda amb usdefruit o la hipoteca inversa.
- ✓ Servei d'Orientació Jurídica dels Col·legis d'Advocats i assistència jurídica gratuïta.
- ✓ Servei de mediació.

Cal recordar que no tota situació de maltractament tindrà una resposta des de l'àmbit penal.

En el supòsit que una persona maltractada no vulgui denunciar la seva situació de maltractament, i tingui capacitat de decisió, el professional continua tenint l'obligació de fer la comunicació al Jutjat o a Fiscalia.

Tanmateix, s'informarà a la persona gran en situació de maltractament l'obligació que té el professional en comunicar-ho.

Davant d'una situació en la qual no es pugui accedir al domicili, i es tingui sospita de maltractament, es posarà en coneixement del Jutjat de Guàrdia o Fiscalia la possible situació de risc, als efectes de què s'autoritzi la intervenció en el domicili, o prengui les mesures proposades des dels Serveis Socials.

A part del delicte de violència domèstica ja esmentat, a nivell genèric es donen altres tipus de delictes com poden ser:

#### **Tipus de delicte i/o faltes**

Lesions	Codi Penal: Art. 147, 148.
Vexacions	Codi Penal: Art.173.
Amenaces	Codi Penal: Art.169, 170, 171.
Coaccions	Codi Penal: Art.172.
Detenció il·legal	Codi Penal: Art.163, 165, 166.
Delictes contra la integritat moral i tortures	Codi Penal: Art.173.
Agressió sexual i abús sexual	Codi Penal: Art.178, 179, 180, 181, 184 –186.
Apropiació indeguda	Codi Penal: Art.252.
Estafa	Codi Penal: Art.248, 249, 250.
No compliment dels deures legals d'assistència de la tutela o de prestar l'assistència necessària pel sosteniment dels seus ascendents o cònjuge, que estiguin necessitats.	Codi Penal: Art.226, 228.
Utilització d'aquesta per pidolar	Codi Penal: Art.232.
Induir a abandonar el domicili familiar	Codi Penal: Art.224.
Abandó d'un incapaç per part de la persona encarregada de la seva guarda, agreujant la pena si l'abandonament és realitzat pel tutor.	Codi Penal: Art.229, 230.
Omissió del deure d'auxili	Codi Penal: Art. 195, 196.
Administració deslleial	Codi Penal: Art. 252.



Davant d'un presumpte delict es poden fer actuacions davant de:

- ✓ Fiscalia.
- ✓ Jutjat d'Instrucció.
- ✓ Jutjat de Guàrdia.
- ✓ Mossos d'Esquadra.

## **A Fiscalia**

### *Denúncia de fets*

Quan es té coneixement d'uns fets que poden ser qualificats com delictes s'ha de denunciar a Fiscalia, al Jutjat d'Instrucció o al Jutjat de Guàrdia.

La denúncia, quan es dirigeix al Ministeri Fiscal, es presenta a la Fiscalia que pertanyi o estigui adscrita al nostre municipi.

També es pot denunciar al Jutjat de Guàrdia quan tingui un caràcter molt urgent, els fets succeeixin fora de l'horari de recepció d'escrits del Deganat, o en cap de setmana.

Depenent de la gravetat de la situació es poden demanar mesures cautelars o penes accessòries com:

- ✓ Prohibició que la presumpta persona agressora resideixi en determinat lloc, barri o zona.
- ✓ Prohibició d'anar a determinats llocs o assistir a determinats actes.
- ✓ Prohibició d'aproximació o comunicació amb la víctima.

### *Ordre de protecció de víctimes*

Quan hi ha una situació objectiva de risc per a la persona maltractada, i es tracti d'un maltractament físic o psicològic infligit a les persones que esmenta l'article 173.2 del Codi Penal:

*"... La parella, els ascendents, o incapaços que hi conviuen, als subjectes a tutela, curatela, acolliment o guarda de fet, o persona emparada en qualsevol altra relació per la que es trobi integrada en el nucli de convivència familiar, així com sobre les persones que per la seva especial vulnerabilitat es trobin sotmeses a custòdia o guarda en centres públics o privats".*

Sense perjudici del deure de denúncia abans citat, existeix l'obligació de comunicar-ho immediatament al Jutjat de Guàrdia o al Ministeri Fiscal, per incoar o instar un procediment per l'adopció de la Ordre de Protecció (Article 544 tercer Llei d'Enjudiciament Criminal).

Aquesta violència serà considerada agreujant quan es realitzi en el domicili comú o en el de la víctima.

## **Al Jutjat d'Instrucció**

### *Denúncia de fets*

Quan es tenen coneixements d'uns fets que poden ser qualificats com delictes s'ha de denunciar a Fiscalia, al Jutjat d'Instrucció o al Jutjat de Guàrdia.

La denúncia, quan es dirigeix al Jutjat d'Instrucció, es presenta al Deganat dels Jutjats que pertanyi el nostre municipi. També es pot denunciar al Jutjat de Guàrdia quan tingui un caràcter molt urgent, els fets succeeixin fora de l'horari de recepció d'escrits del Deganat, o en cap de setmana.

Depenent de la gravetat de la situació es poden demanar mesures cautelars o penes accessòries com:

- ✓ Prohibició que la presumpta persona agressora resideixi en determinat lloc, barri o zona.
- ✓ Prohibició d'anar a determinats llocs o assistir a determinats actes.

Prohibició d'aproximació o comunicació amb la víctima.

### *Ordre de protecció de víctimes*

Quan hi ha una situació objectiva de risc per a la persona maltractada, i es tracti d'un maltractament físic o psicològic cap a les persones que cita l'article 173.2 del Codi Penal:

*“... La parella, els ascendents, o incapaços que hi conviuen, als subjectes a tutela, curatela, acolliment o guarda de fet, o persona emparada en qualsevol altra relació per la que es trobi integrada en el nucli de convivència familiar, així com sobre les persones que per la seva especial vulnerabilitat es trobin sotmeses a custòdia o guarda en centres públics o privats”.*

Sense perjudici del deure de denúncia abans citat, existeix l'obligació de comunicar-ho immediatament al Jutjat de Guàrdia o al Ministeri Fiscal, per incoar o instar un procediment per l'adopció de la Ordre de Protecció (Article 544 tercer Llei d'Enjudiciament Criminal).

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

*Les denúncies i la petició d'ordre de protecció de víctimes també es poden presentar als Cossos de Seguretat (Mossos D'Esquadra i Policia Local).*

## **No oblidar que els professionals estan obligats a denunciar els fets segons les següents normatives**

---

LLEI D'ENJUDICIAMENT CRIMINAL. ARTICLES 259 I 262.

---

Art. 259: El que presenciés 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.

Art. 262: Els que per raó dels seus càrrecs, professions 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 al lloc, si es tractés d'un delictes flagrant.

Els que no complissin aquesta obligació incorreran en la multa assenyalada en l'article 259, que s'imposarà disciplinàriament.

Si el que hagués incorregut en l'omissió fos empleat públic, es posarà a més, en coneixement del seu superior immediat per als efectes, al fet que pertoqués en l'ordre administratiu.

El que es disposa en aquest article s'entén quan l'omissió no produís responsabilitat conformement a les lleis.

LLEI 5/2008, DE 24 D'ABRIL, DEL DRET DE LES DONES A ERRADICAR LA VIOLÈNCIA ARTICLE 11.

---

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

LLEI ORGÀNICA 1/2004, DE 28 DE DESEMBRE, DE MESURES DE PROTECCIÓ INTEGRAL CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE. ARTICLE 32.

---

Quan la víctima es troba en una situació objectiva de risc: les entitats i organismes assistencials, públics o privats, estan obligats a posar en coneixement del Jutjat de Guàrdia o del Ministeri Fiscal quan existeixin indicis fundats de la comissió d'un delicte o falta contra la vida, integritat física o moral, llibertat sexual, i llibertat o seguretat.

L'Ordre de Protecció es podrà sol·licitar directament a l'autoritat judicial, al Ministeri Fiscal, o a les Forces i Cossos de Seguretat, les Oficines d'Atenció a la Víctima o als Serveis Socials o institucions assistencials que depenen de les administracions públiques.

LLEI 27/2003, REGULADORA DE L'ORDRE DE PROTECCIÓ DE LES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DOMÈSTICA).

---

En el supòsit que es confirmi la situació de maltractaments, cal realitzar un comunicat al Jutjat de Guàrdia i a Fiscalia.

DECRET 27/2003, DE L'ATENCIÓ SOCIAL PRIMÀRIA. ART. 10.9.

---

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

CODI D'ÈTICA I DEONTOLÒGIC DELS TREBALLADORS I TREBALLADORES SOCIALS. CAP. III; 3.5.

---

El/la TS/AS té la responsabilitat de denunciar davant de les persones o organismes competents els casos d'abús, maltractaments o abandonament de persones indefenses o incapacitades, o qualsevol altra situació que atempti contra els drets humans.

*Tenir en compte que el Codi Penal considera incapaç a tota persona, hagi estat o no declarada la seva incapacitació, quan tingui una malaltia de caràcter persistent que li impedeixi governar la seva persona o els seus béns, per sí mateixa, per tant no cal la declaració d'incapacitació.*

### **11.3. Protecció de dades**

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

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

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

Quan la cessió és entre professionals, les persones que faciliten o reben les dades han de ser sempre les persones referents de cada cas, degudament identificades.

La persona receptora de les dades s'obliga al compliment de tot el que disposa la normativa de protecció de dades d'igual manera que la persona emissora.

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

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

La cessió de dades es fa amb la finalitat de protegir a les persones grans maltractades, i garantir el dret a la seva atenció i assistència.

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

La cessió de dades entre serveis o recursos d'àmbits funcional diferents, en situació de maltractaments, s'escau sempre.

Com annex a aquesta Guia teniu una **proposta de document de traspàs de dades**.

Quan hi ha una investigació policial no hi ha protecció de dades. Per tant, si Mossos d'Esquadra i/o Policia Local demanen dades, cal cedir-les.

Per protegir les dades transmeses, i evitar que arribin a terceres persones, es recomana codificar alguns aspectes de caire personal, tipologia de maltractament, i presumpte persona que exerceix el maltractament.

D'aquesta manera la informació i comunicació entre professionals garanteix que tant sols aquells professionals que tenen accés a la informació són els que tenen coneixement de quina persona és i quina és la seva situació.

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

## Codificació per traspàs de dades

### Tipologies de maltractaments

---

T11	Físic
T12	Psicològic o emocional
T13	Sexual
T14	Econòmic
T15	Negligència
T16	Abandó
T17	Vulneració de drets

---

### Presumpta persona maltractadora

---

M21	Parella
M21	Fills/es i/o Néts/Nétes
M21	Altres familiars
M21	Cuidadors no familiars
M21	Altres

---

### Identificació persona gran en situació de maltractament

---

Dues inicials de cada cognom

---

0 = Home

1 = Dona

---

Any de naixement

---

### Exemple de codificació

---

Xavier Jiménez Maristany, Nascut l'any 1940.

**Codificació: JIMA01940**

---

## 11.4. Formularis

### 1. Comunicació Guarda de Fet

*Al Jutjat de 1a Instància*

Senyor/a....., major d'edat, amb domicili a carrer .....  
de....., i proveïda de DNI núm. ...., davant el Jutjat comparec, i com a  
millor en dret procedeixi.

MANIFESTA:

Que atesa la situació sòciofamiliar i la presumpta incapacitació de senyor/a .....,  
amb DNI núm. ...., des d'aquesta data assumim la seva guarda de fet, situació que  
posem en coneixement del Jutjat en aplicació d'allò previst a l'article 225.2 de la Llei  
25/2010, del 29 de juliol, del llibre segon del Codi Civil de Catalunya.

En aquest moment el/la senyor/a..... està ingressada al  
Centre ..... de.....

Data, .....

Signat.....

## 2. Petició Assistent

*Al Jutjat de 1a Instància*

Senyor/a ....., major d'edat, amb domicili a carrer ..... de....., i proveït/da de DNI núm. ...., davant el Jutjat comparec, i com a millor en dret procedeixi

DIC:

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

FETS

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

(EXPLICAR EL FETS EN FUNCIÓ DE CADA SITUACIÓ PERSONAL)

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

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

Als precedents fets són d'aplicació els següents

FONAMENTS DE DRET

Únic. Article 226-1 a 226-7 del Codi Civil Català.

En virtut d'això,

AL JUTJAT DEMANO: Que tenint per presentat aquest escrit, tingui per formulada demanda en sol·licitud de nomenament d'assistent, i acordi designar-me assistent a la Fundació..... (o persona proposada) per a que pugui ajudar-me en la realització dels tràmits i gestions anteriorment indicats.

Data,.....

Signat .....



### 3. Petició Ingrés Involuntari

*Al Jutjat de 1a Instància*

Senyor/a ....., major d'edat, amb domicili a carrer ..... de....., i proveït/da de DNI núm. ...., davant el Jutjat comparec, i com a millor en dret procedeixi.

DIC:

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

S'ha intentat en diverses ocasions pal·liar aquesta situació però el Sr./Sra. .... no es mostra col·laborador/a, bàsicament per ....., sent impossible procurar-li l'atenció deguda.

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

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

(Explicar tots aquells fets rellevants que facin evident que la persona no pot romandre a domicili cal fer ingrés assistencial).

És per això, que per donar una protecció efectiva, i vist el contingut dels documents aportats, es sol·licita s'ordini l'INGRÉS INVOLUNTARI del Sr./Sra..... en una residència assistida (o el lloc adient per la seva atenció).

Considerant la negativa del Sr./Sra..... a aquest ingrés, aquesta part es veu obligada a demanar auxili judicial, sol·licitant s'ordini el menester perquè el trasllat del domicili al centre assistencial es faci amb l'ajuda de la Policia Local o el Cos de Seguretat que designi el Jutjat, a l'efecte de poder complir amb la mesura precisada d'ingrés en el centre, i per minorar o limitar la resistència que ofereix el Sr./Sra.....

En virtut d'això,

AL JUTJAT DEMANO: Que tenint per presentat aquest escrit, amb els documents acompanyats, es digni admetre'ls i a tenor de les manifestacions contingudes, acordar de conformitat amb el demanat.

Data, .....

Signat .....

#### 4. Comunicació Presumpta Incapaç

*A la Fiscalia*

Sr./Sra....., major d'edat, amb domicili en carrer ..... n° ..... de ....., i proveït/da de DNI núm. ....; com a millor en dret procedeixi, comparec i

DIC:

Que pel present, a la vista del que es disposa en l'Art. 757.3 de la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil, poso en coneixement del Ministeri Fiscal els següents fets que poguessin ser determinants de la MODIFICACIÓ DE LA CAPACITAT del Sr./Sra..... de .... anys d'edat, i amb domicili en carrer ..... núm....., de .....

FETS

Primer. El Sr./Sra..... des de fa aproximadament un any ha entrat en un procés degeneratiu físic i psíquic que li impedeix la realització d'operacions patrimonials i personals per si sola, al no arribar a comprendre l'abast d'aquestes, havent estat els familiars aconsellats que iniciïn els tràmits oportuns per a la incapacitació d'aquesta persona, en honor de la protecció personal i patrimonial de la mateixa. S'acompanya com document número..... un informe mèdic.

Segon. Atenent la seva situació i al seu patrimoni, es considera necessari un imminent control d'aquell/a, a causa que el/la Sr./Sra. .... ha hagut de ser ingressada en un centre gerontològic, perquè el seu estat suposava un risc per a ell/a.

Aquesta senyor/a no pot desplaçar-se, i per tant no pot fer les activitats mercantils necessàries per cobrir les seves necessitats, ni té, presumptament, la capacitat per destriar com és l'adequada.

El/la presumpte incapaç percep una pensió de la Seguretat Social de..... Euros, aproximadament.

(EN ELS FETS PODEN RELATAR TOTS AQUELLS QUE ES CONSIDERIN POSEN EN PERILL A LA PERSONA O AL SEU PATRIMONI AIXÍ COM APORTAR ELS DOCUMENTS QUE ES CONSIDERIN NECESSARIS).

Tercer. El Sr./Sra. .... és solter/a/casat/da, manca de descendents, ascendents i germans, i els seus únics familiars són els seus nebots.

Quart. Atenent al progressiu deteriorament cognitiu del Sr./Sra..... i la possibilitat de risc evident, si la Fiscalia ho estima oportú, s'haurien d'adoptar mesures cautelars protectores de la persona i del patrimoni.

## FONAMENTS DE DRET

Únic. Que d'acord amb l'Art. 757.3 de la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil, qualsevol persona està facultada per posar en coneixement del Ministeri Fiscal els fets que puguin ser determinants de modificació de la capacitat.

En virtut d'això,

DEMANO. Que tenint per presentat el present escrit juntament amb els seus documents i còpies de tots ells, se serveixi admetre-ho i tenir per lloc en coneixement del Ministeri Fiscal els anteriors fets per si fossin determinants de la modificació de la capacitat del senyor/a .....

Data, .....

Signat .....

## 5. Mesures Cautelars (presumpte incapaç)

*Al Jutjat de 1a Instància*

Senyor/a ....., major d'edat, amb domicili a carrer ..... de....., i proveïda de DNI núm. ...., davant el Jutjat comparec, i com a millor en dret procedeixi.

MANIFESTA:

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

FETS

Primer. El Sr./Sra. .... des de fa aproximadament ..... anys ha entrat en un procés degeneratiu físic i psíquic que li impedeix la realització d'operacions patrimonials i personals per si sol/a, al no arribar a comprendre l'abast d'aquestes. S'acompanya com documents números u i dos informe mèdic i social.

Segon. El passat .....es va comunicar a Fiscalia la presumpta incapacitació del/la Sr./Sra. ...., segons s'acredita amb el document número tres que s'acompanya. (opcional)

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

Quart. El/la Sr./Sra..... manca de descendents, ascendents i germans, tan solament té com a parents als seus nebots .....

Cinquè. Atenent el progressiu deteriorament cognitiu del/la Sr./Sra. .... i la possibilitat de risc evident, haurien d'adoptar-se mesures cautelars protectores de la persona i del patrimoni, especialment el nomenament d'un defensor judicial o administrador patrimonial, a l'efecte de protegir els saldos bancaris i patrimoni del/la presumpte/a incapaç, amb funcions d'atenció personal.

FONAMENTS DE DRET

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

En virtut d'això,

DEMANO AL JUTJAT. Que tenint per presentat el present escrit juntament amb els seus

documents, se serveixi admetre-ho i tenir per posat en coneixement del Jutjat els anteriors fets per si fossin determinants d'adoptar mesures cautelars protectores del/la Sr./Sra....., concretament:

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

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

Data, .....

Signat .....

## 6. Denúncia de Fets

*Al Jutjat de Guàrdia / Instrucció (segons procedeixi)*

Senyor/a ....., major d'edat, amb domicili a carrer ..... de....., i proveït/da de DNI núm. ...., davant el Jutjat comparec, i com a millor en dret procedeixi.

MANIFESTA

Que mitjançant el present escrit formulo DENÚNCIA per la comissió de presumptes delictes contra ....., amb domicili al carrer ..... núm. ... de....., sobre la base dels següents

FETS

Primer. RELATA ELS PRESUMPTES FETS DELICTIUS

És per això, que per donar una protecció efectiva, i vist el contingut dels documents aportats, es sol·licita com a diligències a practicar per a la comprovació dels fets les següents:

A.- Declaració del/a denunciant sobre els fets de la denúncia.

B.- Documental, tenint per reproduïts els documents que s'acompanyen a la denúncia.

C.- Testifical, concretament es presti declaració a:

.....

.....

D.- Que s'oficiï a qualsevol entitat, administració que es consideri, pot aportar informació al cas.

En virtut d'això,

AL JUTJAT DEMANO: Que tenint per presentat aquest escrit, amb els documents acompanyats, se serveixi admetre la denúncia formalitzada en el mateix i acordar el procedent conforme a dret, es practiquin les diligències interessades en l'apartat anterior i es prenguin les pertinents mesures cautelars sobre la situació personal i sobre els béns del/a denunciant.

Data, .....

Signat .....

## 7. Ordre Protecció de Víctimes

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

DATA:

---

HORA:

---

#### Organisme receptor de la sol·licitud

---

NOM DE L'ORGANISME:

---

ADREÇA:

---

TELÈFON:

---

FAX:

---

CORREU ELECTRÒNIC:

---

LOCALITAT:

---

PERSONA QUE REP LA SOL·LICITUD  
(NOM O NÚMERO DE CARNET PROFESSIONAL):

---

#### Víctima

---

COGNOMS:

---

NOM:

---

LLOC/DATA DE NAIXEMENT:

---

NACIONALITAT:

---

SEXE:

---

NOM DEL PARE:

---

NOM DE LA MARE:

---

DOMICILI<sup>1</sup>:

---

TELÈFONS DE CONTACTE<sup>2</sup>:

---

DNI NÚM.:

---

DNI NÚM. O PASSAPORT NÚM.:

---

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

<sup>2</sup> El telèfon no ha de ser necessàriament el propi, sinó que pot ser qualsevol altre que garanteixi que la persona pugui ser citada davant de la Policia o davant del Jutjat.

**Sol·licitant que no sigui víctima**

COGNOMS:

NOM:

LLOC/DATA DE NAIXEMENT:

NACIONALITAT:

SEXE:

NOM DEL PARE:

NOM DE LA MARE:

DOMICILI:

TELÈFONS DE CONTACTE:

DNI NÚM.:

DNI NÚM. O PASSAPORT NÚM.:

**Persona denunciada**

COGNOMS:

NOM:

LLOC/DATA DE NAIXEMENT:

NACIONALITAT:

SEXE:

NOM DEL PARE:

NOM DE LA MARE:

DOMICILI:

TELÈFONS DE CONTACTE:

DNI NÚM.:

DNI NÚM. O PASSAPORT NÚM.:

**Relació Víctima-Persona denunciada**HEU DENUNCIAT ANTERIORMENT LA MATEIXA PERSONA: **SÍ / NO**

EN CAS AFIRMATIU, INDIQUEU EL NOMBRE DE DENÚNCIES:

SABEU SI AQUESTA PERSONA TÉ ALGUN PROCEDIMENT JUDICIAL OBERT PER UN DELICTE O FALTA?  
**SÍ / NO**

QUINA RELACIÓ DE PARENTIU O D'UN ALTRE TIPUS TENIU AMB EL DENUNCIAT?

**Situació familiar**

PERSONES QUE CONVIUEN AL DOMICILI

NOM I COGNOMS

DATA DE NAIXEMENT

RELACIÓ DE PARENTIU



### Descripció de fets denunciats que fonamenten l'ordre de protecció<sup>3</sup>

---

QUIN ÚLTIM FET US HA IMPULSAT A FORMULAR AQUESTA SOL·LICITUD?

QUINS ACTES VIOLENTS HAN SUCCEÏT ANTERIORMENT, HAGIN ESTAT DENUNCIATS O NO?

EN QUINA LOCALITAT HAN SUCCEÏT ELS FETS?

(Relació detallada i circumstanciada dels fets)

---

### Atenció mèdica

---

EN CAS QUE LA VÍCTIMA HAGI ESTAT LESIONADA, HA ESTAT ASSISTIDA EN ALGUN CENTRE MÈDIC? **SÍ / NO**

---

LA VÍCTIMA APORTA UN INFORME FACULTATIU? **SÍ / NO**

En cas afirmatiu, uniu una còpia de l'informe com a annex d'aquesta sol·licitud

---

### Assistència jurídica

---

TENIU ADVOCAT QUE US ASSISTEIXI? **SÍ / NO**

---

EN CAS NEGATIU, VOLEU POSAR-VOS EN CONTACTE AMB EL SERVEI D'ASSISTÈNCIA JURÍDICA DEL COL·LEGI D'ADVOCATS PER REBRE ASSESSORAMENT JURÍDIC? **SÍ / NO**

---

### Altres dades d'interès per l'adopció de mesures de protecció

---

EN CAS DE CONVIVÈNCIA EN EL MATEIX DOMICILI DE LA PERSONA DENUNCIADA, VOLEU CONTINUAR EN AQUEST DOMICILI AMB ELS FILLS, SI N'HI HA? **SÍ / NO**

---

VOLEU QUE LA PERSONA DENUNCIADA L'ABANDONI PER GARANTIR LA VOSTRA SEGURETAT? **SÍ / NO**

---

LA VÍCTIMA TREBALLA? **SÍ / NO**

En cas afirmatiu, indiqueu la quantitat mensual aproximada si la coneixeu:

---

LA PERSONA DENUNCIADA TREBALLA? **SÍ / NO**

En cas afirmatiu, indiqueu la quantitat mensual aproximada si la coneixeu:

---

HI HA ALTRES INGRESSOS ECONÒMICS A LA FAMÍLIA? **SÍ / NO**

En cas afirmatiu, indiqueu la quantitat mensual aproximada si la coneixeu:

---

### Jutjat al qual es tramet la sol·licitud:

---

Ho ha d'emplenar l'organisme on es presenta la sol·licitud

---

(Firma sol·licitant)

---

<sup>3</sup> En cas que la sol·licitud d'ordre de protecció es presenti a la Policia, aquest apartat pot ser substituït per la presa de declaració de la persona denunciant dins de l'atestat.

## **Instruccions bàsiques**

---

1. No és imprescindible contestar totes les preguntes, tot i que sí que és important fer-ho.
  2. Una cop emplenada la sol·licitud, ha de lliurar-se'n una còpia a la persona sol·licitant i se n'ha de trametre l'original al Jutjat de Guàrdia de la localitat. L'organisme que rep la sol·licitud s'ha de quedar amb una còpia.
  3. Si la víctima aporta un informe mèdic, denúncies anteriors o altres documents d'interès, han de ser adjuntats com a annexos de la sol·licitud.
-

## 12. Recursos i Serveis

### **Aiguafreda**

Serveis Socials Bàsics: 938 122 253  
Pl. Ajuntament, 1 – 08591

#### **ÀREA BàSICA DE SALUT:**

CAP Aiguafreda: 938 441 026

Policia Local (urgències 24 hores):  
606 981 111

Casal Sant Jordi: 938 442 226

### **Ametlla del Vallès**

Serveis Socials Bàsics: 938 432 501  
Pl. Ajuntament, 1 – 08480

#### **ÀREA BàSICA DE SALUT:**

CAP L'Ametlla del Vallès: 938 457 246

Casal de Gent Gran: 938 457 303

Jutjat de Pau Ametlla del Vallès:  
938 432 808

Policia Local: 938 432 992

### **Bigues i Riells**

Serveis Socials Bàsics: 938 656 225  
C. Anna Mogas, 130 – 08415

#### **ÀREA BàSICA DE SALUT:**

CAP Bigues i Riells: 938 659 036

Policia Local: 938 657 648

### **Caldes de Montbui**

Serveis Socials Bàsics: 938 655 420  
Pl. Font del Lleó, 11 – 08140

CAP Joan Mirambell: 938 654 125

Policia Local: 938 654 141

Bombers Voluntaris Caldes: 938 62 555

Creu Roja Caldes: 938 651 001

Jutjat de Pau: 93 865 08 81

#### **Serveis Gent Gran:**

Associació de Gent Gran de Caldes:  
93 865 13 17

Coordinadora de Gent Gran: 938 654 994

Fundació Santa Susana (entitat sense ànim de lucre que ofereix recursos en àmbit social i sanitari): 938 654 994

Les Cases dels Mestres (equipament sociocultural adreçat a la gent gran):  
931 150 947

### **Campins**

Serveis Socials Bàsics: 938 479 625  
Pl. de la Vila, 8 – 08472

### **Canovelles**

Serveis Socials Bàsics: 938 402 795  
Pl. Ajuntament, 1 – 08420

#### **ÀREA BàSICA DE SALUT:**

CAP Canovelles: 938 468 328

Creu Roja: 938 611 240

Casal Gent Gran: 938 491 301

Hospital de Granollers: 938 425 000

Mútua del Carme: 938 600 156

Policia Local: 938 467 576

## **Cardedeu**

Pl. de Sant Joan, 1 08440  
938 444 004

Serveis Socials Bàsics: 938 444 140  
C. Dolors Granés, 2 – 08440

### **ÀREA BàSICA DE SALUT:**

CAP Can Lliure: 938 460 271  
CAP Can Borràs: 938 713 790

Policia Local: 938 444 141

Casal de la Gent Gran: 938 713 317

Centre de dia municipal Les Teixidores:  
938 444 876

Jutjat de Pau: 938 460 961

## **Cànoves i Samalús**

Serveis Socials Bàsics: 938 710 018  
Masia Can Casademunt, s/n - 08445

### **ÀREA BàSICA DE SALUT:**

CAP Cànoves i Samalús 938 710 250

Casal d'avis El Galliner: 937 445 221

Jutjat de Pau: 938 434 334

## **Figaró-Montmany**

Serveis Socials Bàsics: 938 429 051  
Ctra. De Ribes, 42-44 08590

Centre de salut Figaró-Montmany:  
938 429 256

Vigilants Municipals: 610 524 289

## **Fogars de Montclús**

Serveis Socials Bàsics: 938 479 625  
Pl. Escoles, 1 –Mosqueroles 08470

### **ÀREA BàSICA DE SALUT:**

CAP Sant Celoni: 93 867 41 51  
CAP Santa Maria de Palautordera:  
938 482 536

## **Granollers**

Pl. de la Porxada, 6 - 08401  
938 426 610

Serveis Socials Bàsics: 938 426 665  
C. Portalet, 4 3a planta 08041

### **ÀREA BàSICA DE SALUT:**

CAP Sant Miquel: 93 879 16 25  
CAP Vallès Oriental: 938 600 510  
CAP Canovelles: 938 468 328  
CAP Les Franqueses del Vallès –  
Granollers Nord: 938 618 030

Hospital General de Granollers:  
938 425 000

CSMA Granollers: 938 611 273  
C. Josep Maria de Segarra, 47 pis BA

Policia Local: 938 426 692

Casal d'avis Font Verda: 938 795 377

Casal de Gent Gran de Granollers  
Centre: 938 704 975

Club Sant Jordi: 938 495 239

Espai Actiu de la Gent Gran:  
938 791 659

Espai "La Caixa": 938 704 093

Fundació Privada Antònia Roura  
i Barbany: 938 706 091

Grup Ressó. Taller de comunicació de la  
gent gran Esteve Vila Gironella:  
938 709 669

Servei Municipal de Gent Gran (9-13  
hores): 938 426 665

## **Gualba**

Serveis Socials Bàsics: 938 479 625  
Pl. Montseny, 13 – 08474

Centre de Salut Gualba: 938 487 151

## **La Garriga**

Pl. de l'Església, 2 – 08530  
938 605 050

Serveis Socials Bàsics: 938 719 095  
C. Sant Francesc 1-3 - 08530

### **ÀREA BÀSICA DE SALUT:**

Centre de Salut de la Garriga:  
938 605 897

## **La Llagosta**

Pl. Antoni Baqué, 1 – 08120  
935 603 911

Serveis Socials Bàsics: 935 603 911  
Pg. Del Pintor Sert, 2-4 - 08120

### **ÀREA BÀSICA DE SALUT:**

CAP La Llagosta: 935 749 810

Casal Municipal d'Avis: 935 742 746

Policia Local: 935 740 808

## **La Roca del Vallès**

C. de Catalunya, 18-24 – 08430  
938 422 016

Serveis Socials Bàsics: 938 424 432  
Pl. De l'Era, s/n – 08430

### **ÀREA BÀSICA DE SALUT:**

CAP La Roca: 938 424 432  
CAP La Torreta: 938 603 200

Centre mèdic de Santa Agnès de  
Malanyanes: 938 422 188

Policia Local: 938 422 075

Centre de la gent gran de Santa  
Agnès de Malanyanes: 938 422 574

Centre de la gent gran de la Roca del  
Vallès: 938 420 279

## **Les Franqueses del Vallès**

Ctra. de Ribes, 2 – 08520  
938 467 676

Serveis Socials Bàsics: 938 615 435  
Ctra. De Ribes, 7 - 08520

### **ÀREA BÀSICA DE SALUT:**

CAP les Franqueses del Vallès:  
938 618 030

Consultori Local Corró d'Avall:  
938 404 200

Policia Local: 938 467 575

Centre de Dia Franqueses: 938 468 718

SACOM Servei Acompanyament al  
Malalt: 608799014

## **Llinars del Vallès**

Pl. de la Vila, 1 – 08450  
938 412 750

Serveis Socials Bàsics: 938 413 842  
Avda. Mas Bagà, 24 - 08450

### **ÀREA BÀSICA DE SALUT:**

CAP Llinars del Vallès: 938 410 573

Policia Local: 938 412 062 (urgències  
24h 696 97 93 98)

Casal del Jubilat. 938 411 250

## **Lliça d'Amunt**

C. Anselm Clavé, 73 – 08186  
938 415 225

Serveis Socials Bàsics: 938 415 225  
C. Rafael Casanovas, 8 1a pl. - 08186

### **ÀREA BÀSICA DE SALUT:**

CAP la Cruïlla: 938 415 250

Policia Local: 938 607 080

## **Lliça de Vall**

Serveis Socials Bàsics: 938 439 000  
Pl. de la Vila, s/n – 08185

### **ÀREA BÀSICA DE SALUT:**

CAP Lliça de Vall: 938 445 630

Policia Local: 938 445 454

Casal Social de Lliça de Vall: 938 438  
129

## **Martorelles**

Pl. Ajuntament, 1 – 08107  
935 705 732

Serveis Socials Bàsics: 935 701 252  
Av. D'en Piera, 70 local 1 – 08107

Consultori Local de Martorelles:  
935 934 244

Policia Local: 935792123

## **Mollet del Vallès**

Pl. Major, 1 – 08100  
935 719 500

Serveis Socials Bàsics: 935 700 908  
C. Miguel de Cervantes 13 -23 - 08100

Serveis Socials Bàsics: 935 707 747  
C. Àngel Guimerà, 15 – 08100

**ÀREA BàSICA DE SALUT:**  
CAP Can Pantiquet: 935 705 977  
CAP Plana Lledó: 935 798 383

Hospital de Mollet del Vallès:  
935 760 323

CSMA Mollet del Vallès: 935 708 620 /  
935 708 697  
C. Cristòfol Colom, 1

Policia Local: 935 445 096

Casal d'Avis Municipal de Can  
Pantiquet: 935 703 525

Casal d'Avis Municipal del Barri  
de Lourdes: 935 624 300

## **Montmeló**

Serveis Socials Bàsics:  
935 720 000 Ext.130  
Pl. de la Vila, 1 - 08160

**ÀREA BàSICA DE SALUT:**  
CAP Montmeló: 93 544 44 40

Policia Local: 935 720 300

Casal D'avis- Ajuntament de Montmeló:  
935 680 344

## **Montornès del Vallès**

Serveis Socials Bàsics:  
935 721 170 Ext. 3  
Av. Llibertat, 2 – 08170

**ÀREA BàSICA DE SALUT:**  
CAP Montornès del Vallès: 935 720 303

Policia Local: 935 721 110

Casal d'Avis de Montornès del Vallès:  
935 680 095

Casal d'Avis de Montornès Nord:  
935 681 189

## **Montseny**

Serveis Socials Bàsics: 938 479 625  
Plaça de la Vila, 11 – 08460

## **Parets del Vallès**

C. Major, 2-4 – 08150  
935 738 888

Serveis Socials Bàsics: 935 737 979  
Av. Lluís Companys, 19 1er - 08150

**ÀREA BàSICA DE SALUT:**  
CAP Parets del Vallès: 935 621 689

Policia Local: 935 737 300

Club de Jubilats Sant Jordi- Parets del  
Vallès: 935 262 638

Casal d'Avis Ca n'Oms: 935 621 402

## **Sant Antoni de Vilamajor**

Serveis Socials Bàsics: 938 452 400  
Pl. Montseny, 5 – 08459

**ÀREA BàSICA DE SALUT:**  
CAP Sant Antoni de Vilamajor:  
938 452 327

Policia Local: 608 99 55 00

Centre de Dia per a gent gran Parc Sant  
Ramon: 938 452 235

Casal d'Avis de Sant Antoni de Vilamajor:  
938 450 945

### **Sant Celoni**

Pl. de la Vila, 1 – 08470  
938 670 425

Serveis Socials Bàsics: 938 641 212  
Pl. Josep Alfaràs, 6 – 08470

**ÀREA BàSICA DE SALUT:**  
CAP Sant Celoni: 938 674 151

Hospital de Sant Celoni: 938 670 317

Consultori Local La Batllòria:  
938 471 032

Centre Sociosanitari Verge del Puig:  
938 673 995

La Tordera Serveis Sociosanitaris:  
938 672 798

Esplai de Sant Celoni: 938 671 606

Creu Roja: 938 672 604

SAM (Servei d'Assistència Multi  
professional): 938 675 194

Policia Local: 938 641 217 – 938 484 036

### **Sant Esteve de Palautordera**

C. Major, 14 – 08461  
938 480 082

Serveis Socials Bàsics: 938 749 625  
C. Major, 14 – 08461

Consultori Local Sant Esteve de  
Palautordera: 938 482 470

Vigilants Municipals: 678 443 831

### **Sant Feliu de Codines**

Pl. Josep Umbert Ventura, 2 – 08182  
938 662 768

Serveis Socials Bàsics: 938 662 284  
Pl. Josep Umbert Ventura, 2 – 08182

**ÀREA BàSICA DE SALUT:**  
CAP Sant Feliu de Codines: 938 662 911

Policia Local: 938 662 889

### **Sant Fost de Campsentelles**

Serveis Socials Bàsics: 935 796 980  
Pl. de la Vila, 1 - 08105

**ÀREA BàSICA DE SALUT:**  
CAP Sant Fost : 935 795 406

Policia Local: 935 796 992

### **Sant Pere de Vilamajor**

C. Nou, 26 – 08458  
938 450 008

Serveis Socials Bàsics: 938 453 944  
C. Nou, 24 – 08458

**ÀREA BàSICA DE SALUT:**  
CAP Sant Pere de Vilamajor: 938 452  
625

Guàrdia Municipal: 605 913 434

### **Santa Eulàlia de Ronçana**

Ctra. de la Sagrera, 3 – 08187  
938 448 050

Serveis Socials Bàsics: 938 448 025  
Ctra. de la Sagrera, 3 – 08187

**ÀREA BàSICA DE SALUT:**  
CAP Santa Eulàlia de Ronçana:  
93 841 83 14

Policia Local: 93 844 64 64

### **Santa Maria de Martorelles**

Plaça Mossèn Josep Paituví, 1 – 08106  
935 931 828

Serveis Socials Bàsics: 935 701 252  
Plaça Mossèn Josep Paituví, 1 – 08106

### **Santa Maria de Palautordera**

C. Empordà, 30 (Masia Can Rahull) –  
08460  
938 479 620

Serveis Socials Bàsics: 938 479 625  
Pl. De la Vila, 1 pl. Baixa – 08460

**ÀREA BàSICA DE SALUT:**

CAP Santa Maria de Palautordera:  
938 482 536

Policia Local: 938 479 630

**Tagamanent**

Serveis Socials Bàsics: 938 429 126  
Pl. de la Vila, s/n – 08593

Consultori local Figaró-Montmany  
i Tagamanent: 938 429 256

**Vallgorguina**

Pl. de la Vila, 4 – 08471 938 679 125

Serveis Socials Bàsics: 938 479 625  
Pl. de la Vila, 4 – 08471

Consultori local de Vallgorguina:  
938 678 787

Casal de la Gent Gran Caliu el  
Dolmen: 938 670 147

**Vallromanes**

Serveis Socials Bàsics: 935 729 159  
Pl. de l'Església, 6 – 08188

Consultori Local de Vallromanes:  
935 729 809

Policia Local: 935 729 145

**Vilalba Sasserra**

Pl. de la Vila, 1 – 08455  
938 410 383

Serveis Socials Bàsics: 938 413 842  
Pl. de la Vila, 1 – 08455

**Vilanova del Vallès**

Pl. Ajuntament, s/n – 08410  
938 459 277

Serveis Socials Bàsics: 938 459 277  
C. de la Palma, 71 – 08410

**ÀREA BàSICA DE SALUT:**

CAP Vilanova del Vallès: 938 459 277

Policia Local: 938 459 303

**Mossos d'Esquadra Granollers:**

938 608 500 - C. de l'Olivar, 6 – 08402

**Mossos d'Esquadra de Mollet del Vallès:**

935 659 900 - Rambla de Pompeu  
Fabra, 60-62 – 08100

**Mossos d'Esquadra Sant Celoni:**

938 608 585 - C. De Joan Minuart, 1  
08470

**Mossos d'Esquadra Caldes de Montbui:**

935 659 985 .C. Montserrat Roig, 3  
08140

**Consell Comarcal Vallès Oriental:**

938 600 700  
C. Miquel Romà, 46  
Granollers. 08401



# 13. Bibliografia i Legislació

## 13.1. Bibliografia

Asamblea General de l'Organització de les Nacions Unides (1991). *Principios de Naciones Unidas a favor de las personas de edad*. Resolució 46/91 adoptada el 16 de desembre de 1991. Nova York. Organització de les Nacions Unides. Consultable a: <https://www.un.org/development/desa/ageing/resources/international-year-of-older-persons-1999/principles/los-principios-de-las-naciones-unidas-en-favor-de-las-personas-de-edad.html>

Castle, N. (2012). Nurse aides' reports of resident abuse in nursing homes. *Journal of Applied Gerontology*, 31(3), 402-422.

Cooper, C., Selwood, A., i Livingston, G. (2009). Knowledge, detection, and reporting of abuse by health and social care professionals: a systematic review. *American Journal of Geriatric Psychiatry*, 17, 826-838.

Diputació de Barcelona (2012). *"Guia local per fer front als maltractaments de les persones grans"*.

Fearing, G., Sheppard, C. L., McDonald, L., Beaulieu, M., i Hitzig, S. L. (2017). A systematic review on community-based interventions for elder abuse and neglect. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 29(2-3), 102-133.

Hilarión, P. et al. (2008). *Protocol per a l'aplicació de criteris de cribratge abans d'iniciar un procés d'incapacitació*. Disponible a: [http://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/03ambits\\_tematicos/16incapacitacioitutela/recursos\\_professionals/pdf/protocol\\_criteris\\_cribratge.pdf](http://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/03ambits_tematicos/16incapacitacioitutela/recursos_professionals/pdf/protocol_criteris_cribratge.pdf)

Instituto de Mayores y Servicios Sociales (2007). *Malos tratos a personas mayores. Aportación española a los avances internacionales en la adaptación lingüística y cultural de un instrumento de detección de sospecha de maltrato hacia personas mayores*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Kitwood, T. (2003). *Repensant la demència: pels drets de la persona*. Vic: Eumo.

Lindbloom, E. J., Brandt, J., Hough, L. D., i Meadows, S. E. (2007). *Elder mistreatment in the nursing home: A systematic review*. *Journal of American Medical Directors Association*, 8, 610-616.

Organització Mundial de la Salut (2002). *Declaración de Toronto para la prevención global del maltrato de las personas mayores*. Organització Mundial de la Salut. Ginebra.

Consultable a [http://www.who.int/ageing/projects/elder\\_abuse/alc\\_toronto\\_declaration\\_es.pdf](http://www.who.int/ageing/projects/elder_abuse/alc_toronto_declaration_es.pdf).

Organització Mundial de la Salut (2015). *Informe mundial sobre el envejecimiento y la salud*. Consultable a <http://www.who.int/ageing/publications/world-report-2015/es/>

Organització Mundial de la Salut (2011). *European report on preventing elder maltreatment*. Consultable a: [http://www.euro.who.int/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0010/144676/e95110.pdf](http://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0010/144676/e95110.pdf)

Pillemer, K., Burnes, D., Riffin, C., i Lachs, M. S. (2016). *Elder abuse: Global situation, risk factors, and prevention strategies*. *The Gerontologist*, 56, S194-S205.

Reis, M., i Nahmiash, D. (1995). *Validation of the Caregiver Abuse Screen (CASE)*. *Canadian Journal on Aging*, 14(2), 45-60.

Sancho, M. (coord.) (2011). *Estudio de prevalencia de malos tratos a personas mayores en la comunidad autónoma del país vasco*. Donostia-San Sebastian: Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco Departamento de Empleo y Asuntos Sociales.

Touza, C., Segura, M.P, Prado, C., Ballester, Ll., i March, M.X. (2009). *Personas mayores en riesgo. Detección del maltrato y la autonegligencia*. Madrid: Ediciones Pirámide.

## 13.2. Legislació

Llei 39/2006, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a persones en situació de Dependència de 14 de desembre (BOE 15/12/2006).

Llei de Protecció Integral contra la Violència de Gènere: Llei Orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de Mesures de Protecció Integral contra la Violència de Gènere (BOE29/12/2004).

Llei 1/2000, de 7 de gener d'enjudiciament civil Llei 16/1996, de 27 de novembre, reguladora de les actuacions inspectores i de control en matèria de serveis socials i de modificació del Decret legislatiu 17/1994, de 16 de novembre, pel qual s'aprova la refosa de les lleis 12/1983, 26/1985 i 4/1994, en matèria d'assistència i serveis socials. Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya, 09 de Desembre 1996 (núm. 2290).

Decret 176/2000, de 15 de maig, de modificació del decret 284/1996 que regula el Sistema Català de Serveis Socials.

Llei 22/2000, de 29 de desembre, d'Acolliment de Persones Grans.

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

DECRET 175/2002, de 25 de juny, pel qual es regula el Registre de Voluntats Anticipades.

DECRET 139/2002, de 14 de maig, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei 1/2001, de 15 de març, de Mediació Familiar de Catalunya. (DOGC núm. 3641 publicat el 23/05/2002).

CORRECCIÓ D'ERRADES al Decret 139/2002, de 14 de maig, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei 1/2001, de 15 de març, de Mediació Familiar de Catalunya (DOGC núm. 3641, pàg. 9140, de 23.5.2002). (DOGC núm. 3867 publicat el 17/04/2003).

RESOLUCIÓ BEF/3622/2003, de 4 de novembre, per la qual es dóna publicitat a l'Acord del Govern de 8 d'octubre de 2003, pel qual s'estableix la Carta de Drets i Deures de la Gent Gran de Catalunya. (DOGC núm. 4021 publicat el 01/12/2003).

Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'Atenció Social Primària.

Llei 27/2003, de 31 de juliol, reguladora de l'Ordre de Protecció de les víctimes de la Violència Domèstica.

Llei Orgànica 11/2003, de 29 de setembre, de mesures concretes en matèria de Seguretat Ciutadana, Violència Domèstica i Integració Social dels Estrangers.

Llei Orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de Mesures de Protecció Integral contra la Violència de Gènere. Constitució Espanyola (1978).

Estatut d'Autonomia de Catalunya 2006. Art. 18 Drets de les persones grans. Les persones grans tenen dret a viure amb dignitat, lliures d'explotació i de mals tractes, sense que puguin ser discriminats per la seva edat. Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.

Llei 18/2007, de 28 de desembre, del Dret a l'Habitatge.

Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la Violència Masclista.

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

Llei 18/2003, de 4 de juliol, de Suport a les Famílies.

Llei Orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal. Llei d'Enjudiciament Criminal.

Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desplegament de la LOPD.

## 14. Glossari

### **Abús**

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

L'abús pot succeir en qualsevol relació i pot causar danys significatius a la persona objecte del mateix.

### **Agressivitat**

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

### **Anhedonia**

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

### **Apoderament**

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

### **Atenció**

Accions destinades a les persones per tal de superar les situacions i les conseqüències generades per causa del maltractament en els àmbits personals, familiars, institucionals i socials, tot garantint la seguretat i facilitant la informació necessària sobre els recursos i/o els procediments necessaris per a la resolució de la situació.

### **Detecció**

Posada en funcionament de diferents instruments teòrics i tècnics que permeten identificar i fer visible la problemàtica dels maltractaments a les persones grans, tant si apareixen de forma precoç com de forma estable. La detecció permet conèixer les situacions en les quals s'ha d'intervenir, per tal d'evitar-ne l'aparició, el desenvolupament i la cronicitat.

## **Edatisme**

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

## **Gerontofòbia**

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

## **Guarda de Fet**

És guardadora de fet la persona física o jurídica que té cura d'una persona en la qual es dona una causa d'incapacitació, si no està en tutela o, encara que ho estigui, si els titulars d'aquestes funcions no les exerceixen.

El guardador de fet ho ha de comunicar a l'autoritat judicial en el termini de setanta-dues hores des de l'inici de la guarda.

En cas de Guarda de Fet d'una persona major d'edat en la qual es dona una causa d'incapacitació, si aquesta està en un establiment residencial, la persona titular de l'establiment residencial ho ha de comunicar a l'autoritat judicial o al Ministeri Fiscal en el termini de setanta-dues hores.

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

## **Interdisciplinarietat**

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

## **Maltractaments**

En el concepte de maltractament està inclòs el de violència i és per això que la majoria de les definicions centren la seva atenció en l'abús de poder des d'una posició de confiança. Tot i així entenem que el concepte de maltractament és molt més ampli i ha d'incloure també totes aquelles situacions en que una persona gran pateix les conseqüències causades per l'omissió en la recepció dels ajuts que li són necessaris.

## **Prevenció**

Accions per evitar o reduir la problemàtica dels maltractaments vers les persones grans, amb la reducció dels factors de risc, impeding-ne així la normalització, i sensibilitzar la ciutadania, especialment grans, que cap forma de maltractament és justificable ni tolerable.

### **Sensibilització**

Accions pedagògiques i/o comunicatives encaminades a produir canvis en els membres de la societats la qual cosa permeti avançar en la erradicació dels maltractaments vers les persones grans.

### **Violència**

Es pot afirmar que la violència és el resultat de la interacció entre l'agressivitat natural i la cultura. És humana i utilitza accions o amenaces intencionades amb la finalitat de causar danys als altres.

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

### **Vulnerable**

Es defineix com a situació de vulnerabilitat l'estat en què es troben les persones que per raons relacionades amb la manca o pèrdua d'autonomia física, psíquica o intel·lectual, tenen necessitat d'assistència i/o ajudes importants per realitzar les activitats bàsiques de la vida diària i de manera particular aquelles relacionades amb la cura personal, incloent aquelles situacions en què el patiment d'una malaltia persistent impedeix governar la seva persona o béns per sí mateixa.

## 15. Crèdits

### Participants

#### **Magda Bes**

Membre del Consell Consultiu de Gent Gran del Vallès Oriental.

#### **Inma Bestard**

Caporal de Cos de Mossos d'Esquadra.

#### **Vero Chinchilla**

Treballadora social dels Serveis Socials Bàsics de la Llagosta.

#### **Anna Codina**

Cap d'Àrea d'Infermera del Servei d'Urgències i del SEM de l'Hospital de Sant Celoni.

#### **Vanessa Conde Olivé**

Supervisora de coordinació de zona de Teleassistència. Tunstall - Televida.

#### **Pilar Crespo**

Treballadora social de la Residència la Inmaculada i ACRA-SAD.

#### **Serena de Pino Sisteré**

Coordinadora del Protocol de Maltractament de Teleassistència. Tunstall - Televida.

#### **Lluïsa Domingo**

Treballadora social de l'empresa Accent Social – SAD.

#### **Míriam Grífol Seva**

Coordinadora del Protocol de Maltractament de Teleassistència. Tunstall - Televida.

#### **Laura Hernández**

Treballadora social dels Serveis Socials Bàsics de Canovelles. Consell Comarcal del Vallès Oriental.

#### **Carla Jorba Felip**

Treballadora social ACRA- Can Camp Residencial S.L.

#### **Montse López**

Cap de secció de serveis socials dels Serveis Socials Bàsics de Mollet del Vallès.

#### **Isabel Márquez**

Agent del Cos de Mossos d'Esquadra.

#### **Maria Márquez**

Treballadora familiar dels Serveis Socials Bàsics de Cardedeu.

#### **Montse Masó**

Treballadora social dels Serveis Socials Bàsics de Granollers.

#### **Pilar Martínez Rodríguez**

Gerontòloga i Directora del Programa d'Envel·liment Actiu de l'Àrea d'Atenció a les Persones de la Diputació de Barcelona.

#### **Jordi Muñoz Iranzo**

Advocat i president de l'Associació per a la investigació dels maltractaments a les persones grans (EIMA).

#### **Lorena Navarro**

Geriatra de Salut. H. de Mollet del Vallès.

**Sandra Ortigosa**

Treballadora social de l'Hospital de Sant Celoni.

**Encarna Pérez**

Treballadora social de l'EAP La Llagosta. Servei d'Atenció Primària del Vallès Oriental.

**Mercè Pérez**

Treballadora social de l'Hospital Benito Menni.

**Núria Planas**

Treballadora social dels Serveis Socials Bàsics de Parets del Vallès.

**Ana Pozón**

Treballadora social de l'Hospital de Mollet.

**Anna Ramoneda Sarrà**

Tècnica de Gent Gran del Consell Comarcal del Vallès Oriental.

**Imma Riera**

Membre del Consell Consultiu de Gent Gran del Vallès Oriental.

**Núria Rius**

Referent Tècnica d'igualtat del Consell Comarcal del Vallès Oriental.

**Maribel Roldan**

Treballadora social dels Serveis Socials Bàsics de Sant Celoni.

**Robert Romero**

Treballador social i gestor del PIA. Consell Comarcal del Vallès Oriental.

**Anna Rubio Linares**

Treballadora social ACRA-Centre Residencial l'Atmetlla del Vallès (Fundació Vallparadís F.P.C).

**Natàlia Saavedra**

Treballadora social i gestora del PIA. Consell Comarcal del Vallès Oriental.

**Àssum Sabé**

Treballadora social de l'Hospital de Sant Celoni.

**Lourdes Sánchez**

Treballadora social. CAP Mollet 2. Servei d'Atenció Primària del Vallès Oriental.

**Mercè Saperas**

Psicòloga de Salut Mental de l'Hospital de Mollet.

**Melisa Troncoso**

Treballadora social dels Serveis Socials Bàsics de Sant Antoni de Vilamajor. Consell Comarcal del Vallès Oriental.

**Àngels Tubert Sanchez**

Gestora de casos de Salut. Servei d'atenció primària VOR.

**Autors i redactors de la guia****EIMA**

(Associació per la investigació del maltractament a les persones grans)

Jordi Muñoz Iranzo

Olalla Montón Lozano

Montse Celdrán Castro

Adela Boixadós Porquet

Marisa Garreta Burrel



# 16. Annexos

## 1. Registre d'indicadors d'alerta

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

OBSERVAT (1)

MANIFESTAT (2)

### Abús sexual

Infeccions

Lesions a zones genitals

Roba interior estripada o tacada

Rebuig a contacte físic

### Abandonament

Abandonament de la persona gran en una institució, ja sigui hospital, residència, al carrer o en el domicili.

### Abús econòmic

Desaparició objectes de valor (joies, objectes d'art...).

Moviments bancaris sospitosos

Deutes i despeses anormals

Fer testament, transmissions de propietats, atorgar poders notariais

Pèrdua de patrimoni

Vendes fraudulentos i enganyoses

Interès inusitat per fer-se càrrec de la persona gran

Demandes no justificades d'incapacitació

### Negligència

Malnutrició i/o deshidratació

Manca d'higiene corporal

Roba inadequada

Manca de pròtesis dentals, auditives o ulleres si són necessàries

Úlceres per pressió

Malalties no tractades. Mal compliment terapèutic.

Manca d'habitatge amb condicions inadequades d'habitabilitat o amb brutícia, acumulació de deixalles o males olors

### **Vulneració de drets**

Manca de respecte a la intimitat i a la llibertat

Censura de correspondència

No consideració dels desitjos i decisions de la persona gran sobre aspectes vitals (on, amb qui i de quina forma vol viure)

Tractes discriminatoris i desconsiderats

Manca d'habitatge amb condicions d'habitabilitat o amb brutícia, acumulació de deixalles o males olors.

(1) Senyals observades pel professional que omple el Registre d'Indicadors d'Alerta.

(2) Senyals manifestades o expressades per la persona gran que rep maltractaments o persona de l'entorn.

## Indicadors de risc associats a la persona presumpta agressora

	OBSERVAT (1)	MANIFESTAT (2)
Consum actiu de substàncies tòxiques (alcohol, fàrmacs...).		
Trastorn mental: depressió		
Dependència de la persona gran: econòmica, emocional, d'habitatge...		
Es mostra insatisfet pel fet de tenir cura de la persona gran		
Amb antecedents de violència familiar		
Sobrecàrrega física i emocional		
Aïllament social		
Es mostra verbalment abusiu, controlador i actitud defensiva		
Obstaculitza la intervenció professional		
Insuficient autocontrol		
Sembla no tenir els coneixements o capacitats necessàries per tenir-ne cura		
Preocupació excessiva per les despeses generades de la cura de la persona gran		
Consum actiu de substàncies tòxiques (alcohol, fàrmacs...)		

(1) Senyals observades pel professional que omple el Registre d'Indicadors d'Alerta.

(2) Senyals manifestades o expressades per la persona gran que rep maltractaments o persona de l'entorn.

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

.....Treballador/a Social de l'Ajuntament de .....

MANIFESTA:

Que el Sr./Sra. .... es troba en una possible situació de maltractament o abús.

Que per l'avaluació i intervenció davant el possible maltractament o abús, és necessari disposar de les dades de salut referents a l'estat cognitiu i/o mental del Sr./Sra. ....

Les dades cedides seran única i exclusivament utilitzades per les esmentades avalució i intervenció, les accions que es derivin d'aquestes, i es farà la gestió adequada de les dades rebudes (concretar finalitats i funcions).

La cessió de dades es fa amb la finalitat de protegir a la persona gran presumptament maltractada o abusada, i garantir el dret a la seva atenció i assistència.

En cas que es consideri que no existeix situació de maltractament o abús es procedirà a cancel·lació de les dades cedides.

..... Metge/ metgessa del CAP.....

MANIFESTA:

Atès que es tracta d'una possible situació de maltractament o abús es procedeix a cedir les dades demanades per utilitzar-les única i exclusivament per els motius i la situació manifestada per el professional sol·licitant de les dades.

Ambdós professionals s'obliguen al compliment de tot el que disposa la normativa de protecció de dades i al secret professional respecte les dades.

També acorden que procedeixen a codificar les dades de identificació de la persona maltractada, les tipologies de maltractaments i la persona presumpta maltractadora en les següents comunicacions entre els professionals que cedeixen i reben les dades.

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

Signat ..... Signat .....

**Nota:** el contingut del document pot variar en funció de qui demana i cedeix les dades. És tant sols un document orientatiu, que és necessari adaptar a cada situació. També és important poder disposar d'un full de Consentiment de Cessió de Dades signat per la persona atesa.

### 3. Full registre resum

A) DADES PERSONALS (CODIFICAT)

---

B) TIPOLOGIES MALTRACTAMENTS (CODIFICAT)

---

C) CAUSANT MALTRACTAMENT (CODIFICAT)

---

D) SERVEIS I RECURSOS INTERVINENTS I/O CONTACTATS

---

E) OBJECTIUS INTERVENCIÓ

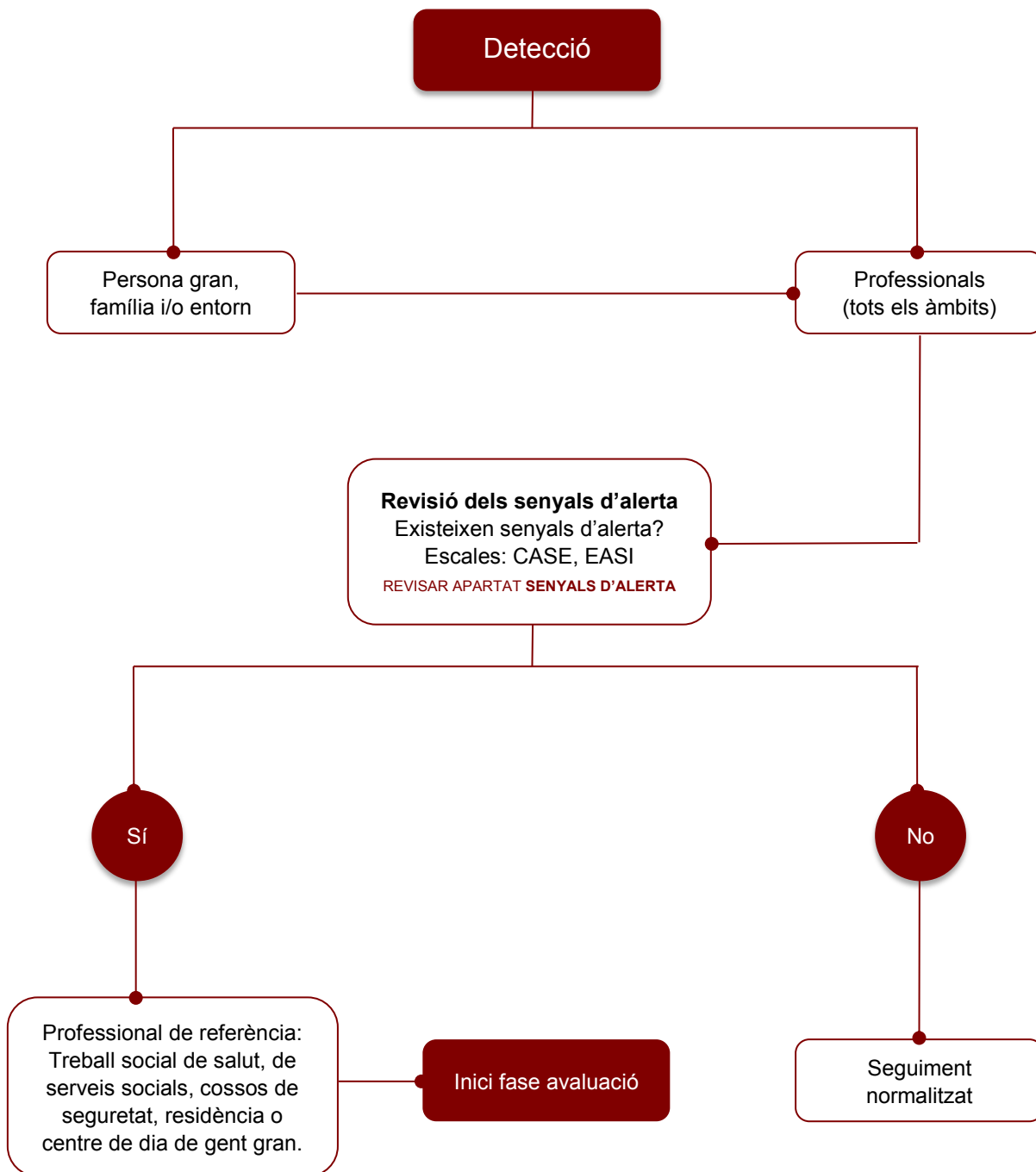
---

F) ACCIONS FETES (ASSISTENCIALS, PRESTACIONS, JUDICIALS,...)

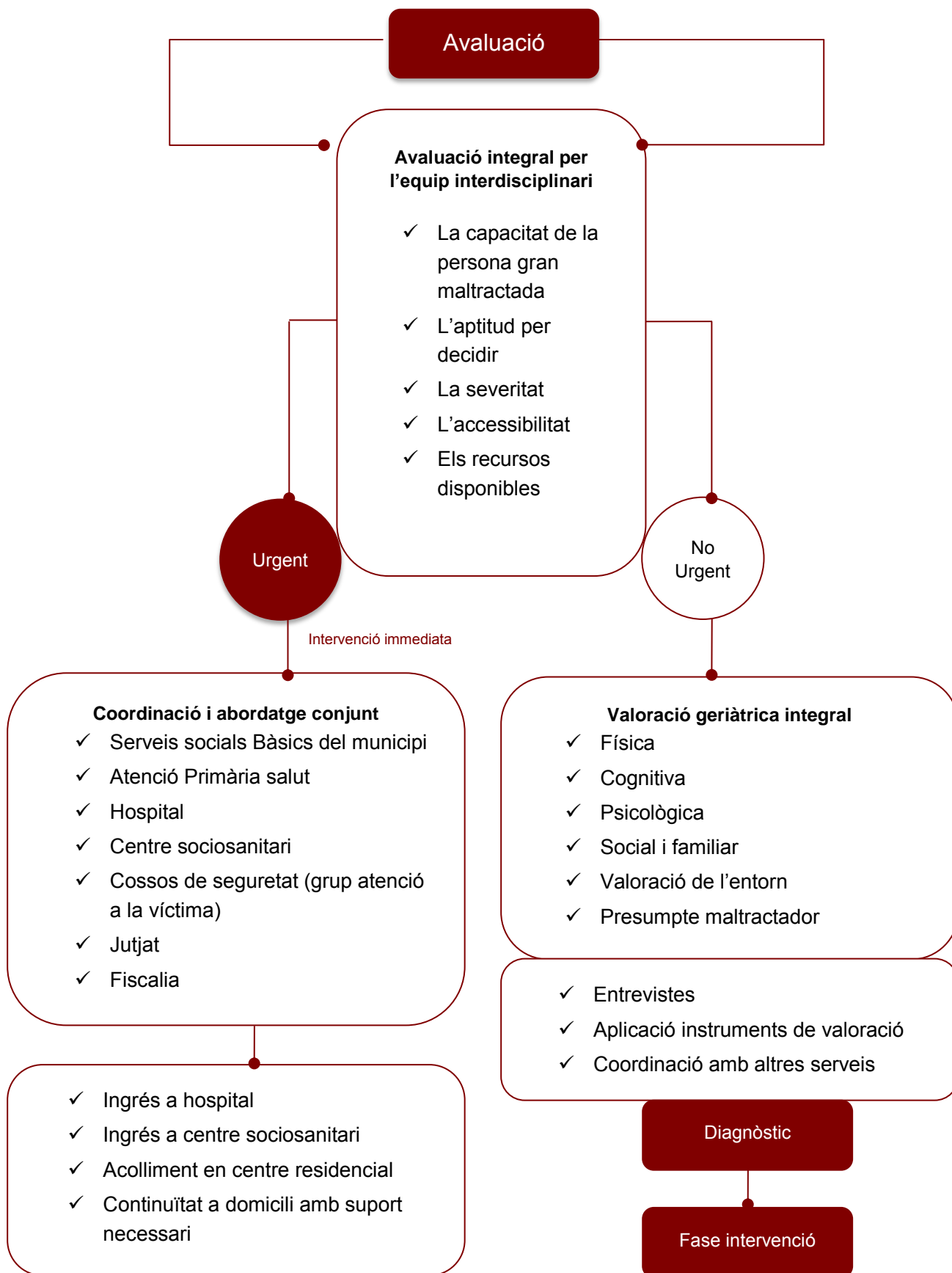
---

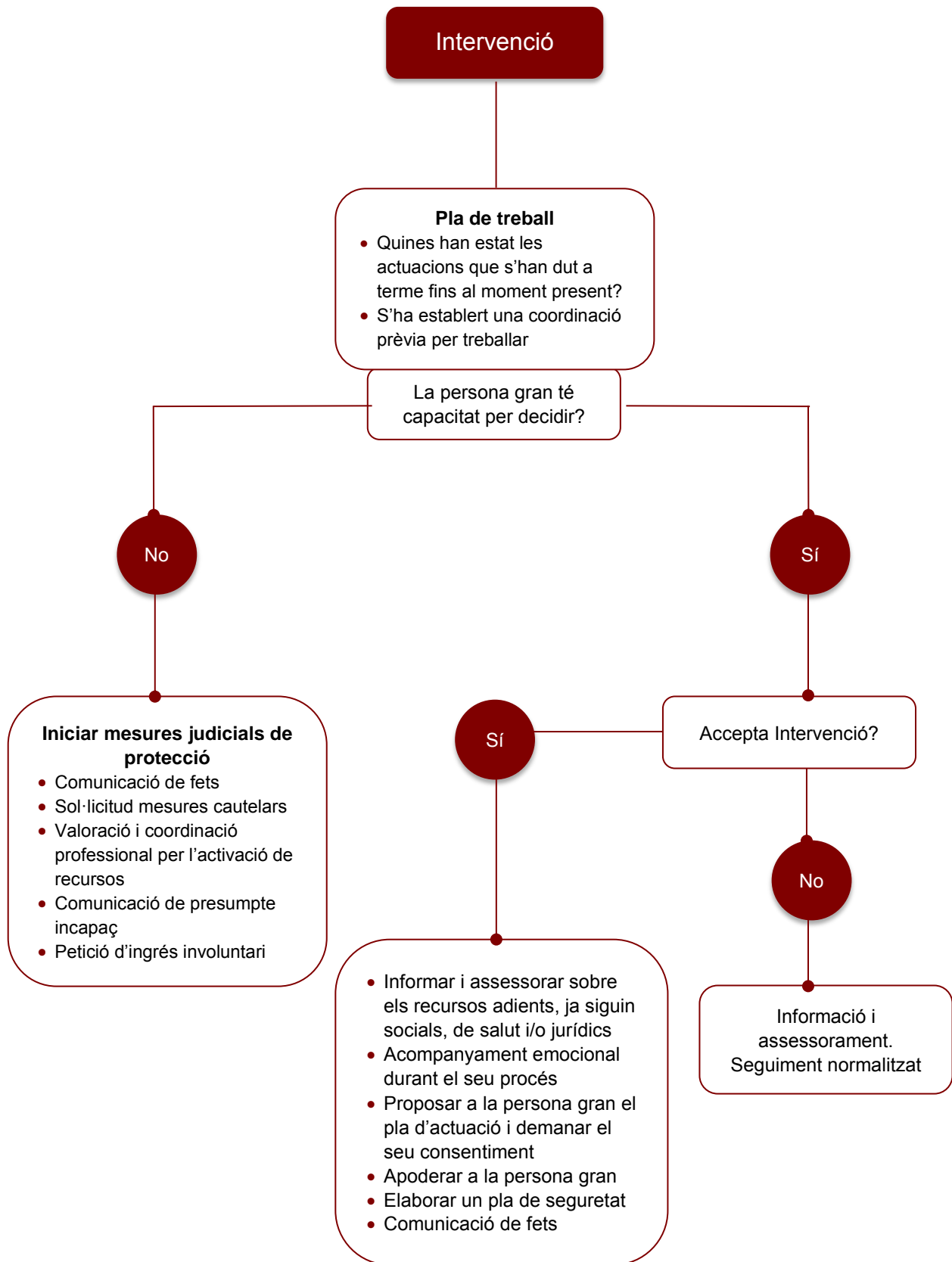
G) ACCIONS PREVISTES I TEMPORALITZACIÓ

---











**Diputació  
Barcelona**

**Àrea d'Atenció  
a les Persones**

**Gerència de Serveis de Benestar Social**

Recinte Mundet. Edifici Serradell Trabal, 4a planta  
Passeig de la Vall d'Hebron, 171. 08035 Barcelona  
gs.benestars@diba.cat · [www.diba.cat/benestar](http://www.diba.cat/benestar)