

La lluita contra els maltractaments a les persones grans: un treball en xarxa

Síntesi de les principals conclusions dels tallers realitzats durant la jornada pràctica del 16 d'octubre de 2015 a Girona.



CAMPUS
ARNAU
D'ESCALA

Innovació i Recerca
Social i Sociosanitària



Fundació Campus Arnau d'Escala, 2016

Parc Científic i Tecnològic de la Universitat de Girona
Edifici Jaume Casademont, Porta B, despatx 9
C. Pic de Peguera, 15. 17003 Girona
T 972 10 42 15
<http://campusarnau.org>
info@campusarnau.org

Aquesta obra està subjecta a una llicència de
[Reconeixement-Compartir Igual 4.0 Internacional de Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Coordinació: Fundació Campus Arnau d'Escala
Textos: els autors
Disseny i maquetació: Fundació Campus Arnau d'Escala
Primera edició: març de 2016

Amb el suport i la col·laboració de:



SUMARI

Presentació 4

Tallers:

Prevenció primària 5

Eines per a la detecció de casos..... 7

Abordatge i processos d'acompanyament 9

Protocols de coordinació per a un treball en xarxa efectiu..... 13

Autors dels textos 17

PRESENTACIÓ

Els maltractaments a la gent gran són una realitat coneguda però escassament sistematitzada en els àmbits professionals. Es tracta d'una mancança que cal corregir, articulant mecanismes de gestió i de recollida i tractament de dades, però principalment amb protocols d'actuació eficaços i consensuats per tots els actors relacionats.

Ens trobem en un moment molt incipient en la lluita per a l'eradicació de la violència contra les persones grans a Catalunya. Conscients d'això, la Fundació Campus Arnau d'Escala en col·laboració amb el Grup de treball de les persones grans de la Comissió tècnica de seguiment dels protocols d'actuació en casos de violència de la demarcació de Girona, i amb el suport de Dipsalut i DIXIT Girona Centre de Documentació de Serveis Socials *Marià Casadevall*, a través del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya i de l'Obra Social "La Caixa", hem vingut celebrant, des de 2013, jornades de treball que ens han permès abordar aquesta problemàtica i avançar en el camí cap a un treball estructurat i en xarxa. Les aportacions dels professionals que han assistit de manera molt activa a les sessions, han estat clau per aconseguir perfilar un escenari de col·laboració que s'evidencia a les conclusions de la jornada de 2015. A tots vosaltres us volem agrair l'esforç i dedicació mostrada i us encoratgem un cop més a què ens feu arribar les vostres contribucions i experiències, amb l'ànim d'enriquir el debat i millorar les solucions.

Esperem que el treball fet fins ara i que aquí us presentem, us ajudi a aconseguir l'objectiu últim: millorar la qualitat de vida de les persones grans i garantir els seus drets com a ciutadans de ple dret.

TALLER SOBRE PREVENCIÓ PRIMÀRIA

Glòria Pla, Programa de Promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència, Àrea de Benestar, Consell Comarcal de l'Alt Empordà.

S'evidencia que la realitat dels maltractaments a la gent gran és avui dia encara poc visible, i la prevenció és una eina fonamental per fer aflorar i evitar aquestes situacions.

Per què no és visible?

Normalització a nivell social de diferents comportaments, conductes relacionades amb el rol de les persones grans en la nostra societat.

Identifiquem els principals factors de risc:

- La soledat del cuidador.
- La situació econòmica, sobretot en aquests moments de dificultats.
- Els prejudicis vigents.
- La segregació dels recursos per edats.
- L'aïllament de les persones més grans.
- El model d'ajudes establert, que moltes vegades es converteixen en “ajudes que no ajuden”.

El paper de la prevenció és fonamental per evitar el maltractament, però moltes vegades el dia a dia ens atrapa i ens centrem en l'acció – reacció i no destinem temps a la prevenció, sensibilització, tot i que és la línia a apostar per tal d'aconseguir canvis profunds, una transformació de la societat, i promoure el bon tracte.

Què podem fer? Cap on anem?

Cap a un canvi de model d'intervenció que ha de treballar i reflexionar sobre:

- Com volem envellir?
- Qui defineix el maltractament?
- Heterogeneïtat, flexibilitat dels recursos i serveis adaptats a les necessitats diferenciades de les persones.
- Fomentar l'autoprotecció, un testament social.

- La consciència de drets.
- Centres de serveis integradors i no excloents per edats.
- Campanyes en positiu.

Si realment volem aconseguir canvis, fer una bona prevenció, hem de fer un pas endavant com a societat i començar ja des de les escoles, incloure altres mirades, implicar els mitjans de comunicació, els diferents agents (comerços, bancs, farmàcies, etc.), i per últim apoderar les pròpies persones grans aconseguint així crear xarxes de suport mutu detectores de situacions de risc, i fomentadores del bon tracte.



TALLER SOBRE EINES PER A LA DETECCIÓ DE CASOS

Cecília Fàbregues, Cap del Servei de Valoracions, Subdirecció General d'Atenció i Promoció de l'Autonomia Personal, Departament de Benestar Social i Família.

On som?

En aquests moments la millor eina de la qual disposen els treballadors socials és l'entrevista amb la persona i la seva família. A poder ser, aquesta entrevista s'hauria de fer en un entorn de comoditat per la persona on es pugui expressar lliurement i en un ambient de tranquil·litat.

També és interessant poder fer visites als domicilis per poder observar el context familiar i els vincles amb les persones del seu entorn.

Actualment, en l'àmbit de tot Catalunya, hi ha un protocol de detecció de maltractaments que s'està seguint des de moltes administracions. En aquest protocol, però, es detecta que li manca desenvolupar la part de com abordar els casos que es van detectant.

Disposem també d'algunes proves que poden ajudar en la detecció com ara el *Zarit* (que valora la sobrecàrrega del cuidador) i l'*Apgar Família*, que es tracta d'un qüestionari que pot ser autoadministrat o heteroadministrat i que consta de 5 ítems tipus *likert* per a valorar la percepció de la persona sobre la funció familiar. Respecte a aquest tema, però, alguns dels assistents demanen poder tenir formació sobre com passar tests d'aquest tipus.

Un altre tema que s'està treballant en molts àmbits és el treball en xarxa entre diferents professionals que intervenen en els processos de detecció, treball que alguns dels assistents varen comentar que en els seus llocs de treball ja s'està fent en major o menor mesura, però que encara cal treballar molt intensament en aquest sentit per part de tots els agents afectats.

Cap a on anem?

Després de tots els debats que es varen portar a terme en la jornada, i com a resum, es van fer les següents aportacions:

- És necessari i imprescindible que hi hagi un bon diagnòstic previ de les demències. Aquest diagnòstic servirà per discernir diferents situacions que es puguin donar.
- S'haurien de crear uns equips tipus els EAIA d'infants, en els territoris, que també ajudarien a detectar casos i conèixer la situació de les famílies.

- Crear un telèfon per a les persones grans que siguin víctimes de maltractaments.
- Informar els professionals de l'existència del *document de poder preventiu* que permet a les persones deixar constància de qui vol que la cuidin en cas de no poder decidir per elles mateixes. Aquest document existeix fa anys però molta gent no en coneix la seva existència.
- Quan un professional és cridat per assistir a un judici, ho fa a títol personal i ha de donar totes les seves dades personals. Es demana una defensa en l'actuació dels treballadors socials en el sentit de poder identificar-se amb un codi i així poder ocultar la seva identitat. Això ajudaria a que hi haguessin més denúncies per part d'aquests professionals.
- En molts municipis hi manquen recursos d'urgència per a casos greus de maltractament com per exemple places de residència per urgències socials.
- Treballar amb altres agents de la vida de les persones que també poden ser detectors com per exemple farmacèutics, treballadors de la banca, botiguers, etc. Caldria fer actuacions en aquest sentit.
- Cal definir el terme maltractament ja que no tothom l'entén igual (de vegades hi ha relacions entre pares i fills que sempre han estat dificultoses per ambdues parts). Aquesta definició caldria treballar-la des de la infància, a les escoles.



TALLER SOBRE ABORDATGE I PROCESSOS D'ACOMPANYAMENT

Maria Gil, Cap de Secció, Agència d'Atenció a les persones amb dependència, Servei de Benestar Social, Ajuntament de Mataró.

Charo Delgado, Agència d'Atenció a les persones amb dependència, Servei de Benestar Social, Ajuntament de Mataró.

On som?

Els diferents **professionals** que han compartit el taller han coincidit plenament en què les situacions de maltractaments a les persones grans són un fenomen molt complex i cal una formació específica per disposar d'eines per poder intervenir. Malgrat l'existència de protocols específics i que s'ha avançat en la detecció de les situacions de maltractament, tenen la sensació que cada cas és únic i la intervenció parteix de zero. Una preocupació recurrent ha estat la manca de temps per dedicar-se a la intervenció d'aquestes situacions i el seguiment intensiu degut a la pressió assistencial.

També sorgeixen **dilemes ètics** davant una situació de maltractament i el dret d'autodeterminació de la persona maltractada. Es conclou que es necessiten eines i temps per acompanyar a la persona gran amb capacitat de decidir a la presa de consciència de la situació. Es ressalta el propi professional com un recurs molt valuós i les tècniques d'entrevistes / visita a domicili com a eines imprescindibles per la detecció i intervenció.

Respecte als **protocols i circuits** d'intervenció, els diferents professionals coneixen protocols marcs, però molt pocs disposen de protocols específics al seu territori. Una queixa recurrent és que se segueix el protocol però un cop s'ha denunciat, no existeixen recursos específics per atendre a la persona gran.

És compartit per tots els participants que l'inici de la **intervenció/abordatge** s'ha de realitzar des de la primera senyal d'alerta i no esperar a que es produeixi una situació d'urgència. El servei que detecta hauria d'informar a la resta de serveis de la xarxa de manera immediata, fet que actualment no es produeix.

Es valora com a necessari i imprescindible el **treball interdisciplinari entre els Serveis de Salut i Serveis Socials**. Es comparteix la percepció que la responsabilitat de la

intervenció recau en els serveis socials bàsics. Manca de **coresponsabilitat** real entre els serveis per a un abordatge de qualitat, consensuant plans de treballs comuns i centrats en la persona gran. Es destaca la necessitat d'aproximar-se a Fiscalia i a Jutjats.

En referència als **recursos i serveis**, s'apunta que la cartera de serveis està definida però no desplegada. Els recursos locals són limitats. Es remarca la necessitat de la creació de recursos específics i millora dels existents ja que la protecció de la persona gran maltractada passa per la sortida del domicili i no en allunyar a l'agressor/a.

LAPAD (Llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència) limita l'accés als serveis/prestacions a les persones que no tenen grau de dependència o grau I.

Cap a on anem?

Professionals

- Necessitat de **formació especialitzada** per part dels professionals que detecten i intervenen en situacions de maltractament a les persones grans per a un abordatge de qualitat.
- Necessitat de formació bàsica de tots els professionals en contacte amb les persones grans.
- Accions de **sensibilització** dirigides a tota la població general per enfortir la comunitat en el coneixement dels seus drets, començant des de l'escola.
- Imprescindible per a realitzar un **abordatge integral** d'una situació tan complexa, la intervenció dels **Serveis de Salut i Serveis Socials Bàsics**. Incidir en la coresponsabilitat (compromís real) entre els tots els serveis (S. Socials, S. Salut, cossos seguretat, Fiscalia/Jutjat), especialment entre els serveis de salut i serveis socials bàsics.

Protocols

Necessitat d'adaptar els protocols marcs a l'àmbit local, definint i consensuant les funcions concretes a realitzar per cada servei i els recursos que es poden utilitzar en el territori.

Intervenció/Abordatge

3 propostes de model d'equips especialitzats per a l'abordatge de les situacions de maltractament a persones grans:

- 1- Equip especialitzat, tipus "EAlA d'infància": format per treballador social, metge, gerontòleg, infermeria, psicòleg, advocat i treballador familiar.
- 2- Equip refent "expert": dins de cada servei que hi hagi un professional amb formació especialitzada, un "expert" que sigui referent i pugui "interconnectar-se" amb els altres professionals dels altres serveis per a coordinar l'abordatge i intervenció de la situació. Format per professionals de serveis socials bàsics, serveis de salut, mossos d'esquadra i jutjat/fiscalia.
- 3- Fórmula PIASS (Programa Interdepartamental d'Atenció Social i Sanitària). Model d'intervenció global i coordinada i centrat en les persones. Història clínica i social compartida.

Recursos

Re definir els recursos existents i clarificar i determinar les funcions concretes, per ajustar-los a les necessitats reals de les persones grans.

Propostes de serveis i recursos:

- Recurs d'allotjament d'urgència temporal en situacions de crisi o perill imminent per a la valoració, atenció i recuperació de la víctima.
- En les situacions on no hi hagi un perill imminent, s'assenyala la necessitat de serveis de suport a l'entorn a la persona gran. Per tal d'evitar la institucionalització i la segona victimització, potenciar el Servei d'Ajuda a Domicili. Formació específica dels Treballadors Familiars en aspectes més educatius i millora d'habilitats de cuidadors/eres per a la promoció de bon tracte.
- Accions de suport al cuidador/a.
- Servei d'atenció i recuperació a la víctima.
- Necessitat d'intervenció amb la persona causant del maltractament.
- Assessorament i suport jurídic i psicològic.
- Bases de dades compartides amb accés a la informació immediata.
- Es proposa mobilitzar la xarxa comunitària informal existent per a que ella mateixa detecti i millori les situacions de maltractament a les persones grans.

S'assenyala la **necessitat d'una legislació específica**, acompanyada de desplegament de recursos/serveis.

Davant la manca d'estudis, es valora la necessitat de la creació d'un **observatori** i recollida de dades de les diferents administracions per la visualització del fenomen.

Cal un canvi a l'àmbit polític amb un paper rellevant de la Generalitat, per la planificació d'accions integrals / transversals / interdepartamentals per a la prevenció, detecció i intervenció dels maltractaments a les persones grans.



TALLER SOBRE PROTOCOLS DE COORDINACIÓ PER A UN TREBALL EN XARXA EFECTIU

Elena Fernández, Directora Estratègica i Corresponsable de l'Àrea de Formació i Consultoria, Alzheimer Catalunya.

Paqui Gómez, Responsable de l'Àrea d'Ajudar i Protegir, Alzheimer Catalunya.

Tots nosaltres en la nostra quotidianitat professional hem viscut situacions complexes que ens han estat molt difícil respondre sols i ens hem sostingut en els altres. Per fer front a la mateixa hem hagut d'utilitzar totes les nostres capacitats i experteses per entendre més enllà de la situació inicial i incloure tot el que hi ha al voltant amb la finalitat d'adaptar-nos, ampliar possibilitats i poder actuar reduint una mica la incertesa produïda per la complexitat.

Davant aquesta complexitat en alguna ocasió ens hem pogut sentir atrapats entre pressions internes i externes. Aquestes pressions ens han obligat a posicionar-nos: uns hem optat per la fugida, altres per la paràlisi, altres per apostar fermament en allò en el que creiem.

Una de les eines que tenim al nostre abast per aconseguir disminuir la pressió i ampliar mirades i possibilitats, és a dir, la "descompressió", és la Xarxa.

Xarxa és defineix com un conjunt de nòduls (actors de la xarxa) units uns als altres per ramals (les relacions / interaccions entre els actors). L'aportació de la Xarxa són les relacions que es generen entre els actors i la qualitat de les mateixes.

Què ens aporta una Xarxa?

- Diversitat: entesa com l'oportunitat de poder obtenir dins d'ella diferents enfocaments, maneres de entendre i objectivar la mateixa situació. Enriquant la nostra visió i per tant també el nostre propi posicionament.
- Visió compartida: ens aporta una visió global sobre la situació, el conjunt de les parts fa que al mirar el que veiem es transformi en una altra realitat, igual de vàlida però distinta i compartida.
- Del rol a l'aportació: la xarxa ens permet a tots els actors, els participants, realitzar un acte de generositat, entesa com una participació desinteressada on l'important no és el paper que hi jugues sinó el que aportes.
- Generadora: la xarxa actua com un generador que transforma l'energia en llum. En idees creatives traduïdes a noves oportunitats per la persona que des de la

solitud del professional o de l'organització o des de la pressa de decisions dràstiques (perquè ens ha pogut la incertesa i l'estrès personal) no haguessin pogut ni imaginar.

On som actualment en aquest treball en xarxa?

Existeix una **creença i voluntat real** de treballar en xarxa. Des de les diferents disciplines representades en aquest taller pels professionals participants i en relació amb el maltractament a la persona gran, s'evidencia la necessitat d'estar més coordinats, connectats entre sí per realitzar una intervenció conjunta.

Hi ha també unanimitat a l'hora de valorar el moment en el que s'actua. Aquest moment ve marcat per situacions que es troben molt al límit on ja és evident el maltractament sigui del tipus que sigui. Actualment la intervenció dels professionals està més a prop **d'accions reactives** a la manifestació del maltractament que a la prevenció i diagnòstic del risc de maltractament.

Les dificultats del treball en xarxa s'han determinat en aquesta jornada per la manca de visualització que té el professional d'ella. Concepte que s'ha anat traduint al llarg de les sessions en una alta voluntat del professional per treballar en xarxa, però una **manca de coneixements** sobre com es treballa en xarxa.

El treball en xarxa requereix de dos valors essencials en si mateixos: respecte i confiança. Es confirma en les diferents sessions la mateixa afirmació: encara **no sabem treballar** des del respecte i la confiança en l'altre.

Tots el grups coincideixen en què hi ha poca coherència entre la voluntat del professional per crear aquest treball en xarxa i com es posiciona l'organització per la qual treballa. Aquest concepte ve molt definit també per la sensació que **no hi ha cultura de treball en xarxa**. Els professionals que hi treballen ho fan moguts per valors i creences personals i no perquè hi hagi una metodologia definida i normalitzada de treballar des de la xarxa.

Els diferents grups comencen a qüestionar i fer preguntes sobre el treball en xarxa:

- És xarxa o només “xarxa de contactes”?
- Per a què serveix?
- Què és?

Paraules clau:

- Delegar: ens costa molt delegar en l'altre.

- Coordinar: troben dificultats de coordinació per incompatibilitat personal o organitzacional.
- Desig: té més a veure amb desitjar que amb existir.
- “Patata calenta”: va passant de mà en mà i al final ens desfem d’ella perquè no ens cremi.
- Confusió: la veritat del “no saber”.
- Credibilitat: confiança en l’altre.

Del treball previ sobre on som actualment es va arribar **dues conclusions**:

1.- Del “de tan en tan fem treball en xarxa” al “no sabem”. Des de la reflexió continuista dels diferents grups que van realitzar aquest taller vam iniciar el recorregut pensant que les bones pràctiques es donaven en l’àmbit professional, encara que no fos un aspecte global i normalitzat per acabar reconeixent que tot i tenir la voluntat veritablement no sabem treballar des del respecte i la confiança en i per l’altre.

2.- Del “Sí” al “Desig”. Tan mateix en una de les dinàmiques experiencials va quedar reflectit el fet d’afirmar que Sí treballem en xarxa però des del nostre pensament abstracte, molt relacionat més amb el Desig que tots tenim de fer-ho, d’aconseguir-ho que d’una realitat.

Definició

A partir d’aquest “On Som”, es va veure necessari la definició del concepte treball en xarxa: es pot confondre amb treball en equip o reunions entre professionals però, veritablement el treball en xarxa es crea en resposta a una situació concreta i genera les connexions que ens permeten el flux d’informació limitada temporalment.

El participants de la xarxa s’organitzen segons la situació i més enllà del rol professional que ocupen o la seva tasca amb el condicionant previ que cada un d’ells ha de poder treballar per l’altre.

El treball en xarxa va més enllà de les pròpies disciplines, hem de poder incorporar a l’entorn i a la persona en la xarxa i han d’estar acompanyats per un referent de proximitat per ells que coresponsabilitzi a tots els membres de la xarxa i que actuï com a motor de la mateixa.

Cap on anem

- **Incloure** a les persones que reben i generen el mal tracte i treballar amb elles no únicament per elles.
- **Explorar** altres formes de treballar des de la generositat del que aportes i no del que obtens.

- **Aprendre** a confiar en l'altre: persona - professional, amb l'objectiu de dibuixar conjuntament el recorregut de la intervenció.
- Deixar de pensar de manera unidireccional: deixar-se **impregnar** per l'altre.
- Aprendre a **comprendre** per intervenir – no intervenir per després comprendre.
- Jo puc detectar si **em sento en xarxa** per poder activar-la i participar activament en ella.
- **Obrir** les xarxes a altres membres / serveis / recursos que es troben en l'espai de proximitat de la persona i el seu entorn.
- **Delegar** als membres de la xarxa des de la coresponsabilitat en les accions i decisions.
- Organització i Administració en xarxa per **sostenir** el treball en xarxa que es fa des de la primera línia.
- **La Xarxa per ella mateixa** com un valor intrínsec en sí mateixa.



AUTORS DELS TEXTOS

Charo Delgado, Agència d'Atenció a les persones amb dependència, Servei de Benestar Social, Ajuntament de Mataró.

Cecília Fàbregues, Cap del Servei de Valoracions, Subdirecció General d'Atenció i Promoció de l'Autonomia Personal, Departament de Benestar Social i Família.

Elena Fernández, Directora Estratègica i Corresponsable de l'Àrea de Formació i Consultoria, Alzheimer Catalunya.

Maria Gil, Cap de Secció, Agència d'Atenció a les persones amb dependència, Servei de Benestar Social, Ajuntament de Mataró.

Paqui Gómez, Responsable de l'Àrea d'Ajudar i Protegir, Alzheimer Catalunya.

Glòria Pla, Programa de Promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència, Àrea de Benestar, Consell Comarcal de l'Alt Empordà.