

# **Guia d'actuació en situacions de maltractaments a persones grans del servei de teleassistència**



**Diputació  
Barcelona**

**Elaboració dels continguts**

Tunstall Televida

**Coordinació i direcció**

Ajuntament de Barcelona i Diputació de Barcelona

© Diputació de Barcelona

Juny de 2016

Edició i coordinació: Gabinet de Premsa i Comunicació de la Diputació de Barcelona

# Índex

<b>Introducció</b> .....	4
<b>Antecedents</b> .....	6
<b>Tipologies i indicadors de maltractaments</b> .....	8
<b>Nivells d'actuació del servei de teleassistència</b> .....	11
Prevenció i sensibilització .....	11
Formació .....	12
Informació .....	12
Detecció .....	12
Identificació d'indicadors de sospita .....	13
Intervenció .....	14
Derivació als serveis socials municipals .....	15
Identificació de la base de dades .....	15
Intensificació dels seguiments .....	16
Silenciament del terminal de teleassistència .....	16
Atenció d'emergències .....	18
<b>Definicions</b> .....	19
<b>Annexos i documentació relacionada</b> .....	20
<b>Referències bibliogràfiques</b> .....	29

# Introducció

Segons l'Organització Mundial de la Salut (OMS), els maltractaments a les persones grans en forma d'abús físic, sexual, psicològic o emocional, material o financer, abandó o negligència, i de vulneració de drets, podria arribar fins al 35% els propers anys, raó per la qual aquest organisme els ha declarat problema social i de salut de primer ordre a escala mundial. Tot i així, és una realitat encara força amagada, i s'estima que tan sols és denunciada una de cada cinc situacions de maltractaments.

En aquest context, el món local té un paper important en la sensibilització, la prevenció, la detecció i la intervenció de les situacions de maltractaments a les persones grans.

Ja fa temps que la Diputació de Barcelona desenvolupa un seguit d'accions orientades a la prevenció dels maltractaments a les persones grans a través de l'elaboració de guies, protocols i circuits de recollida d'informació i d'intervenció per fer front a aquesta realitat. La finalitat és actuar de manera coordinada entre els professionals dels diferents serveis, com també dirigir accions de formació, acompanyament tècnic i jurídic a aquests mateixos professionals de l'àmbit local de la demarcació de Barcelona.

L'Ajuntament de Barcelona va aprovar el passat 18 de juny de 2013 una mesura de govern per promoure el bon tracte a les persones grans i millorar la prevenció i l'abordatge de les situacions de maltractaments que puguin tenir lloc a la ciutat. És voluntat de l'Ajuntament lluitar contra els maltractaments que pateixen les persones grans i donant instruments als professionals que treballen amb aquest col·lectiu. Així, es van orientant actuacions per a la millora de les estratègies de detecció amb la intenció de proporcionar noves eines per a la detecció i l'abordatge de possibles situacions de maltractaments.

El Servei Local de Teleassistència de la Diputació de Barcelona —un servei que es presta conjuntament amb els 310 municipis de la demarcació— i el Servei de Teleassistència de l'Ajuntament de Barcelona són serveis socials de proximitat, amb una àmplia implementació territorial i un gran impacte preventiu, que possibiliten estar atents al que succeeix a les llars de les persones grans i al possible risc de maltractaments.

Els professionals que treballen en la prestació d'aquest servei mantenen un contacte directe i continuat amb persones grans, ja sigui telefònicament o presencial, i poden ser agents clau per identificar el risc de maltractaments i actuar-hi en resposta. Per això, és important que comptin amb suport, formació, orientacions i pautes d'intervenció que els ajudin a detectar aquestes situacions i a saber com actuar-hi.

Aquesta és la finalitat de la Guia que us presentem, que ha estat elaborada per la Diputació de Barcelona, l'Ajuntament de Barcelona i l'empresa prestadora del servei d'ambdues

administracions —Tunstall Televida—, en el marc d'una col·laboració publicoprivada i interadministrativa per tal de disposar d'un instrument de referència compartit i útil als professionals que permeti sensibilitzar, prevenir, detectar i intervenir en situacions de maltractaments vers les persones grans usuàries d'aquest servei.

Esperem, doncs, que aquesta Guia sigui una bona eina per fer front —des d'un servei de proximitat clau com és el de la teleassistència— a qualsevol forma de maltractaments a les persones grans, i contribuir d'aquesta manera a fer possible un envelliment de ple dret, digne i actiu per a tothom.

## Antecedents

Un dels trets més rellevants de la societat catalana és la seva realitat sociodemogràfica, caracteritzada per un progressiu envelliment de la població. Al llarg de només un segle s'han guanyat trenta anys de longevitat.<sup>1</sup> Aquest augment de l'esperança de vida ha fet que la majoria de persones grans arribin a edats avançades en unes condicions de salut òptimes. Però, atès que les formes d'envellir són heterogènies, de vegades es poden presentar situacions de vulnerabilitat que situïn aquestes persones grans en possibles entorns de maltractaments.

Els maltractaments a les persones grans es poden detectar en totes les classes socials i en qualsevol nivell cultural, i afecten tant homes com dones, però actualment són les dones grans en situació de vulnerabilitat o dependència les que en pateixen més sovint. Per tant, tal com diu l'OMS, els maltractaments són considerats un problema social i de salut a escala mundial.

Cal fer una menció especial a les relacions entre persones grans i els seus cuidadors, ja que constitueixen un dels entorns d'interacció en què poden tenir lloc maltractaments, ja sigui pel tipus d'activitats que es duen a terme, les habilitats que ambdues parts han d'aprendre —ajudar i ser ajudat—, les pèrdues que es poden donar igualment per les dues bandes —per exemple, econòmiques, de privacitat, d'independència, etc.—, com també pels sentiments que es generen i l'augment del contacte i la possibilitat que sorgeixin conflictes, especialment en els casos de cuidadors amb sobrecàrrega. En aquest context, les accions i reaccions de qualsevol de les parts —persona cuidadora i persona atesa— podrien desencadenar alguna tipologia de maltractaments.

Cal tenir en compte que en moltes ocasions la figura de la persona cuidadora és una mesura de protecció i afecte per a la persona gran, ja que cobreix i les seves necessitats i les atén. Per tant, per fer aquesta tasca cal tenir els coneixements i els suports necessaris.

La prevalença dels maltractaments a les persones grans és prou elevada, fet que justifica treballar per a la sensibilització dels professionals que fan una tasca directa amb aquest col·lectiu, des del punt de vista que haurien de ser agents actius de la prevenció. Tan sols els últims anys ha començat a sorgir una certa consciència social sobre aquesta temàtica.

Els professionals que treballen en la prestació del servei de teleassistència —teleoperadors, treballadors socials, tècnics instal·ladors, etc.— desenvolupen la seva tasca diària

---

<sup>1</sup> GENERALITAT DE CATALUNYA, DEPARTAMENT DE BENESTAR SOCIAL I FAMÍLIA. *Protocol marc i orientacions d'actuació contra els maltractaments a les persones grans*, 2012.

en contacte continu amb persones grans, ja sigui telefònicament o de manera presencial. Potencialment són, doncs, uns agents molt valuosos alhora d'identificar el risc de maltractaments i prevenir-los, informant i actuant. Però perquè ho puguin fer de manera efectiva, cal que aquests professionals estiguin sensibilitzats i formats degudament, com també que les organitzacions en les quals treballen estableixin les orientacions i les pautes d'intervenció adients. És necessari, per tant, que administracions públiques, organitzacions prestadores dels serveis de teleassistència i professionals situïn els maltractaments a les persones grans com un tema central entre les seves preocupacions i ocupacions, i que es dotin de procediments d'actuació i d'altres recursos efectius per lluitar contra aquesta xacra social.

És en aquest marc que la Diputació de Barcelona, l'Ajuntament de Barcelona i Tunstall Televida —empresa prestadora dels serveis públics de teleassistència d'ambdues administracions— han sumat esforços i treballat conjuntament per dotar-se d'un document de referència que ordeni les actuacions que cal emprendre, des de la teleassistència, per sensibilitzar, prevenir, detectar i intervenir en els maltractaments vers les persones grans usuàries d'aquest servei.

### **Definició de maltractament**

**Maltractament.** És un terme que comporta una gran complexitat quan es tracta de definir-lo. Resulta un fenomen (exercici) multifactorial que no pot tenir exactitud científica, ja que correspon a una apreciació cultural, de tradicions, valors i normes d'una societat determinada.<sup>2</sup>

El concepte de violència està inclòs en el concepte de maltractament, i per aquesta raó les definicions se centren en l'abús de poder des d'una posició de confiança que comporta danys o angoixa a una persona.

S'han anat recollint, doncs, algunes definicions presentades per organitzacions internacionals i acceptades per la majoria de països. Entre aquestes propostes, se'n destaquen dues:<sup>3</sup>

«L'acció única o repetida, o la manca de resposta apropiada, que passa dins d'una relació en què hi ha una expectativa de confiança i en la qual es produeix dany o angoixa a una persona gran».

Declaració de Toronto, 2002

«Maltractament és tot acte o omisió sofert per una persona gran que vulneri la integritat física, psíquica, sexual o econòmica, el principi d'autonomia o un dret fonamental de l'individu que es percep o es constata objectivament amb independència de la intencionalitat i del medi on té lloc: família, comunitat o institucions».

Declaració d'Almeria, 1995

<sup>2</sup> TABUEÑA, M. *Los malos tratos y la vejez: un enfoque psicosocial. Intervención psicosocial*, 2006.

<sup>3</sup> AJUNTAMENT DE BARCELONA. *Protocol de detecció i intervenció en situacions de maltractament a les persones grans*, 2007 i DIPUTACIÓ DE BARCELONA. *Guia Local per fer front als maltractaments de les persones grans*, 2012.

## Tipologies i indicadors de maltractaments

En el cas de les persones grans, hi ha diverses formes de maltractaments a considerar. Saber reconèixer la diversitat i els indicadors que formen part dels maltractaments és indispensable perquè els treballadors de l'equip de Teleassistència sàpiguen intervenir per poder protegir la persona gran. Són aquests professionals de qui depèn la tasca de conèixer l'usuari en el seu espai personal, i per això és rellevant que sàpiguen discriminar els senyals i les situacions en les quals es poden presentar els maltractaments.

Els senyals d'alerta que s'associen a les diferents formes de maltractaments no són exclusius o específics per a cada situació. Cal contextualitzar els diferents senyals i valorar-los amb molta prudència, ja que poden presentar-se en situacions en què els maltractaments s'adverteixen clarament o en d'altres en què els maltractaments queden amagats.

Val a dir que l'existència d'un o més d'aquests senyals d'alerta no sempre significa que ens trobem al davant d'una situació de maltractaments.

- Físics: Fer servir la força física ocasiona ferides, dolors o lesions corporals. Inclou restriccions o confinaments no apropiats al llit, a la cadira, etc., i també un ús inapropiat de fàrmacs o d'alimentació forçada. Així, es poden detectar:
  - Talls, cops, cremades, lesions de difícil explicació, fractures.
  - Sobredosi de medicació o infradosi.
  - Desnutrició o deshidratació.
  - Hipertèrmia i hipotèrmia.
- Psicològics: Infligir angoixa, pena o estrès a través d'actes o paraules també constitueixen maltractaments. S'hi inclouen les agressions verbals repetides com ara amenaces, intimidacions o interaccions que denigren la persona; el fet d'aïllar-la dels seus amics i de les seves activitats habituals, i també la infantilització. Senyals d'alerta:
  - Insults, humiliacions, amenaces i crits.
  - Aïllament.
  - Infantilització.
  - Por.
  - Intents de suïcidi.
  - Desorientació i ansietat.
- Sexuals: Maltractaments basats en contactes sexuals no consentits de qualsevol tipus. Senyals:
  - Roba interior estripada o tacada.



- Rebuig de contacte físic.
- Declaració de la mateixa persona gran que n'ha estat víctima.
- **Financers:** Ús il·legal o indegut de propietats o finances pertanyents a la persona gran, modificació forçada del testament o altres documents jurídics; negar el dret a l'accés i el control dels fons personals, i la signatura de documents sense informació clara del contingut. Cal estar atent als punts següents:
  - Desaparició d'objectes de valor.
  - Moviments bancaris sospitosos.
  - Deutes i despeses anormals.
  - Pèrdua de patrimoni.
  - Renúncia o canvis de transmissió de poders.
  - Vendes fraudulentament o enganyoses.
  - Demandes no justificades d'incapacitació.
- **Negligència:** Acte d'omissió intencional o no intencional, és a dir una manca en l'acompliment de les necessitats vitals d'una persona gran per part de qui n'ha de tenir cura. Cal vigilar aquests punts:
  - Condicions de vida perilloses.
  - No disposar d'un habitatge en bones condicions d'habitabilitat o bé amb brutícia, acumulació de deixalles i males olors.
  - Roba inadequada, manca d'higiene personal, paràsits o infeccions.
  - Malnutrició, problemes de salut sense tractament o cura.
  - Manca de pròtesis auditives, dentals o d'ulleres si són necessàries.
- **Vulneració de drets:** No reconeixement dels drets fonamentals com ara dignitat, respecte, intimitat, confidencialitat i participació.
  - Manca de respecte a la intimitat i a la llibertat.
  - Censura de la correspondència.
  - No tenir en consideració els desitjos i les decisions de la persona gran sobre aspectes vitals (on, amb qui i de quina manera vol viure).
  - Els tractes discriminatoris i desconsiderats.
- **Abandó:** Deserció de la persona que té cura de la persona gran i la custòdia, i que la desempara voluntàriament.
  - Abandonar una persona gran al domicili, al carrer o en una institució.

Els diferents tipus de maltractaments es poden dur a terme en els àmbits següents:<sup>4</sup>

**Àmbit familiar**

Els que tenen lloc en el domicili de la persona gran. En cada situació s'ha de tenir en compte el context familiar i les interaccions de tots els membres de la família.

**Àmbit institucional**

Remet a una gran varietat d'establiments que ofereixen serveis sanitaris, socio-sanitaris i socials.

**Àmbit social**

Fa referència a les situacions procedents de les administracions públiques i estructures socials que, pel seu funcionament o tracte, condueixen a una distribució desigual dels recursos.

---

<sup>4</sup> GENERALITAT DE CATALUNYA, DEPARTAMENT D'ACCIÓ SOCIAL I CIUTADANIA. *Protocol marc per a un abordatge coordinat de les situacions de maltractament vers les persones grans*, 2010.

## Nivells d'actuació del servei de teleassistència

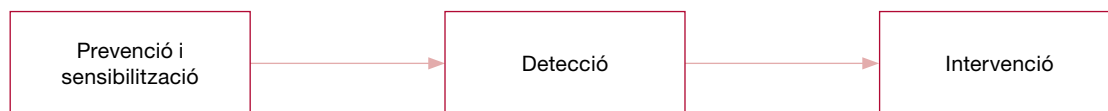
Un dels principals objectius del servei de teleassistència és proporcionar seguretat i suport a l'usuari. Per aquest motiu és essencial que el servei treballi en la detecció de situacions de risc de qualsevol tipus, entre les quals de maltractaments.

Qualsevol intervenció del servei de teleassistència en situacions de maltractaments es basa sobretot en la prevenció i la detecció, i a proporcionar informació continuada als serveis socials municipals.

Davant d'una possible situació de maltractaments són els serveis socials municipals els que estableixen el pla d'actuació i la coordinació amb la resta d'agents: socials, sanitaris, de seguretat ciutadana, administració de justícia, etc. Des del servei de teleassistència es facilita tota la informació del cas i s'ofereix el suport del servei en dos sentits:

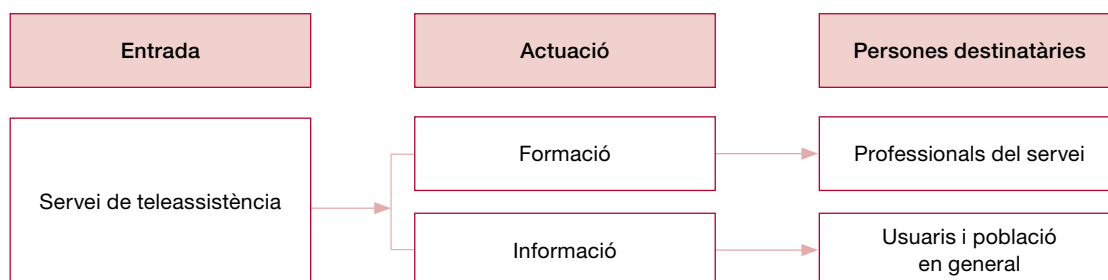
- Realitzant el seguiment de la situació de l'usuari a través del centre d'atenció i en visites domiciliàries.
- Utilitzant tota la tecnologia disponible per a la seva seguretat.

Les actuacions del servei de teleassistència s'enfoquen en tres àmbits:



### Prevenció i sensibilització

Conjunt d'accions encaminades a sensibilitzar i conscienciar sobre els maltractaments a persones grans amb l'objectiu d'evitar o reduir la incidència del fenomen. Aquestes actuacions es poden dirigir tant als professionals del servei com a la població en general.



## Formació

Formació a tots els professionals del servei de teleassistència que tenen contacte amb les persones usuàries, dins del pla de formació anual i d'acord amb les seves funcions i el perfil professional.

L'objectiu d'aquestes formacions és doble: es tracta, d'una banda, de dotar d'eines els professionals per tal que puguin identificar i intervenir en situacions de maltractaments o de sospita, i, de l'altra, de sensibilitzar els professionals sobre la problemàtica dels maltractaments a les persones grans.

Totes les formacions consten de mòduls teòrics sobre els maltractaments a les persones grans en general i les intervencions que es duen a terme des del servei de teleassistència. També consten de mòduls pràctics en què s'exposen casos concrets, s'analitzen i es fan jocs de rol de situacions que es poden presentar en l'atenció del servei de teleassistència.

Tot i que la durada i el contingut de la formació varia segons el departament a què va dirigida, en tots els casos s'hi inclou, com a mínim:

- El concepte i la tipologia dels maltractaments.
- Els àmbits en què es donen.
- La detecció d'indicadors.
- Els instruments de detecció per part del servei de teleassistència.
- Les intervencions de cada departament en la detecció, la identificació i l'actuació que correspon.

Es pot consultar el temari detallat de cada departament en l'annex «Pla de formació de detecció i intervenció en situacions de maltractaments vers les persones grans».

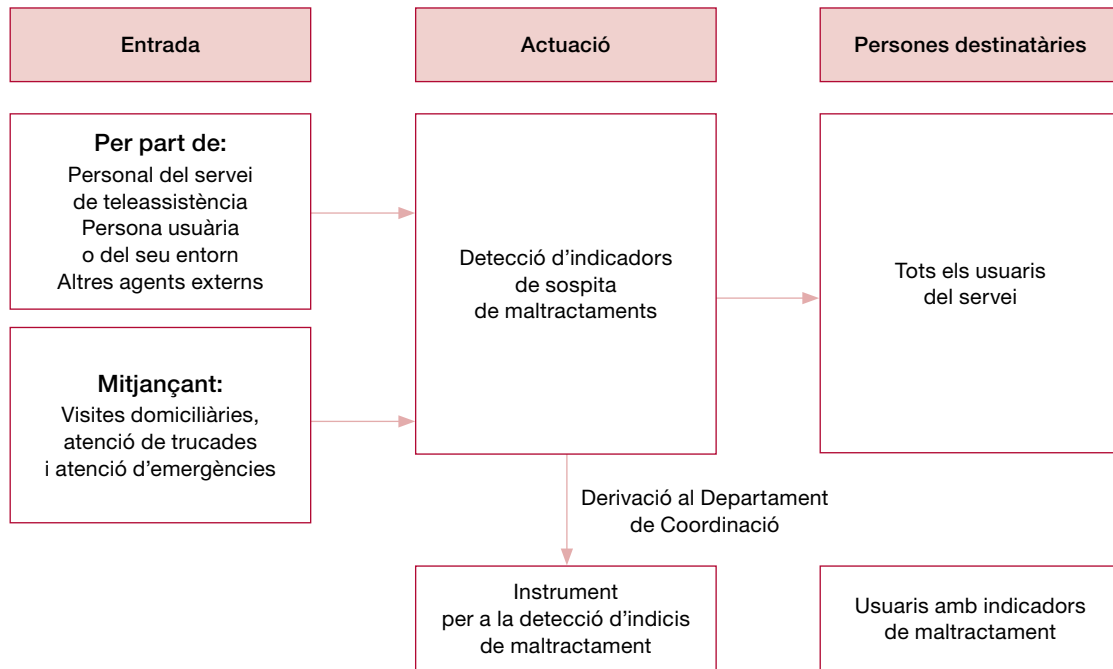
## Informació

Es proporciona documentació i material divulgatiu amb informació bàsica sobre com s'ha d'actuar quan es detecta una situació de maltractaments, què són els maltractaments i les diferents tipologies que se'n presenten, els senyals d'alerta que poden indicar situacions d'aquest tipus i adreces i telèfons d'altres recursos socials, sanitaris o de seguretat que sovint són útils. L'objectiu és que la persona que ho necessita pugui disposar d'informació bàsica i d'orientació per saber on es pot adreçar.

## Detecció

Tant en les trucades gestionades com en les intervencions domiciliàries, tots els professionals del servei que estan en contacte amb les persones usuàries es mantenen atents a un seguit d'indicadors que poden alertar de situacions susceptibles de ser considerades possibles casos de maltractaments.

La sospita inicial detectada pel servei de teleassistència sempre és contrastada pel departament de coordinació de zona, que en fa una valoració més acurada mitjançant un qüestionari específic anomenat Instrument per a la detecció d'indicis de maltractaments a les persones grans.



## Identificació d'indicadors de sospita

Es tracta de situacions observades pel personal del servei o manifestades directament per l'usuari i que en alguns casos són indicadors de risc de maltractaments. Aquests indicadors es poden detectar en qualsevol dels contactes que el personal d'intervenció domiciliària o del centre d'atenció manté amb les persones usuàries i el seu entorn, i assenyalen que cal fer una valoració del que passa.

### Identificació inicial

En el moment d'accés al servei, el personal del departament de coordinació de zona fa un informe de valoració en què es recull informació sobre les característiques de l'usuari i el seu entorn que queda registrat en la base de dades. La coincidència d'un seguit de variables contemplades en aquest informe com a indicadors de sospita, com també l'observació directa del professional mateix, han de generar un senyal d'alerta.

### Actualització constant

A més, durant la permanència de l'usuari en el servei de teleassistència s'estableixen altres contactes de diferent tipus tant des del centre d'atenció com a través de visites domiciliàries dels serveis d'intervenció domiciliària. En tots aquests contactes es pot obtenir informació actualitzada de l'usuari i del seu entorn, o bé observar situacions de risc. Aquesta actualització modificarà la informació registrada en la base de dades i permetrà dur a terme un seguiment continuat de l'evolució de les variables alertant en qualsevol moment dels canvis que provoquin sospites.

Es poden consultar els indicadors de sospita a l'annex «Indicadors de sospita de maltractaments».

## **Instrument per a la detecció d'indicis de maltractaments a les persones grans**

És un test que es fa en una entrevista a l'usuari, per tal de determinar una valoració més acurada de la situació en què es troba en relació a possibles maltractaments.

Segons les respostes obtingudes, les persones es classifiquen en diferents nivells d'intervenció.

Davant de qualsevol senyal d'alerta detectat a través dels indicadors descrits en l'apartat anterior, el departament de coordinació de zona fa una visita domiciliària:

- En situacions urgents la visita es fa abans de les primeres 48 hores.<sup>5</sup>
- En la resta de casos es fa amb prioritat, abans que hagin passat 15 dies.

Es consideren situacions urgents les que comporten perill per a la vida de la persona i cal determinar una actuació immediata. En els altres casos, quan no es detecta un perill imminent però la persona que n'és afectada es troba en situació de vulnerabilitat i patiment, es fa una intervenció preventiva i de seguiment.

En aquesta visita es du a terme una valoració més acurada a través de l'«Instrument per a la detecció d'indicis de maltractaments vers les persones grans».<sup>6</sup>

Segons els resultats d'aquest instrument, s'obtenen tres nivells d'intervenció.

## **Intervenció**

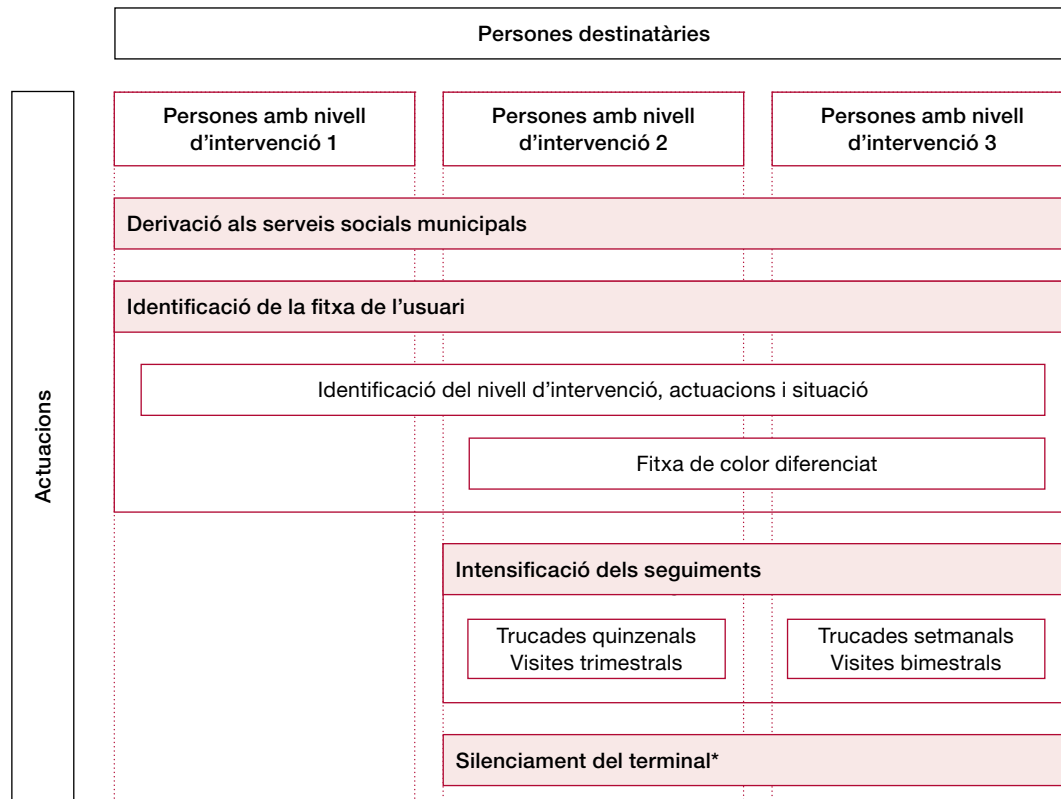
Segons el nivell d'intervenció obtingut en l'instrument de detecció s'empren un conjunt d'actuacions encaminades a evitar o reduir les situacions de maltractaments. A més, el cas sempre es deriva als serveis socials municipals, que són els que estableixen el pla d'actuació que correspon i la coordinació amb la resta d'agents.

Les actuacions portades a terme des del servei de teleassistència poden anar des d'identificar la fitxa de l'usuari fins a intensificar els seguiments o bé silenciar l'equip de teleassistència si es considera necessari.

En qualsevol cas, per valorar quina actuació cal dur a terme s'utilitzen totes les fonts d'informació disponibles i es consideren les limitacions relacionades amb omissions d'informació o absència de dades rellevants. A més, s'intenta implicar els usuaris en les decisions que els professionals plantegen per tal de respectar tant com sigui possible el seu desig.

<sup>5</sup> Si el risc de perill es considera imminent, a més de la visita abans de les 48 h, s'atendrà la incidència com a emergència i se seguiran els protocols del Centre d'Atenció. Vegeu el punt «Atenció d'emergències».

<sup>6</sup> Instrument basat en l'adaptació del treball de TOUZA, C. (et al.). *Personas mayores en riesgo. Detección del maltrato y la autonegligencia*. 2009. Ahora, s'ha considerat el treball de REIS i NAHMIASH. *Indicators of Abuse*, 1995.



\*Només si es tracta de sospita de maltractaments verbals, físics i/o sexuals.

## Derivació als serveis socials municipals

Tret que la gravetat de la situació requereixi una intervenció immediata, en primer lloc es deriva el cas als serveis socials municipals per tal d'establir conjuntament les actuacions que hi corresponguin. Aquesta derivació es fa mitjançant un informe de derivació de risc de maltractaments en què es detalla la informació recollida en la visita domiciliària del personal de coordinació i s'acompanya de l'instrument per a la detecció d'indicis de maltractaments. Segons el nivell resultant d'aquest instrument el servei presenta una proposta d'actuació.

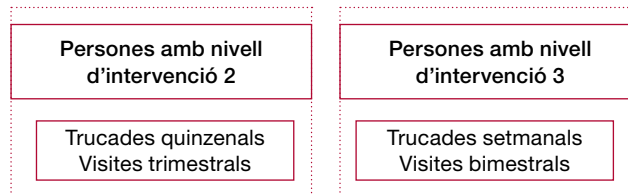
Són els serveis socials els que determinen en última instància quina ha de ser l'actuació del servei, com també la necessitat que hi pugui haver de derivar i establir coordinació amb altres agents públics. El servei de teleassistència participa en aquestes coordinacions en la mesura que es demani.

## Identificació de la base de dades

Amb l'objectiu que els professionals del servei tinguin coneixement de la situació i puguin actuar en conseqüència, s'identifiquen totes les fitxes d'usuaris en risc de maltractaments amb un color destacat, de manera que el personal teleoperador pot identificar el cas ràpidament en rebre una trucada. A més, en la mateixa fitxa es registra informació sobre els antecedents del cas i la situació de l'usuari, i a més les pautes d'intervenció acordades amb els serveis socials i el mateix usuari.

## Intensificació dels seguiments

Entenent que les situacions són variants i que cal actualitzar la informació per tal de poder anticipar-se a nous esdeveniments, en els nivells d'intervenció 2 i 3 es proposa que els serveis socials municipals intensifiquin les seves visites i trucades de seguiment, tret que l'usuari hi renunciï de manera explícita:



La intensificació del seguiment es fa amb una durada màxima, fins que els serveis socials prenen les mesures més adequades per resoldre la situació. Aquestes visites les pot realitzar tant el personal del departament de coordinació de zona com el de la unitat mòbil.

## Silenciament del terminal de teleassistència

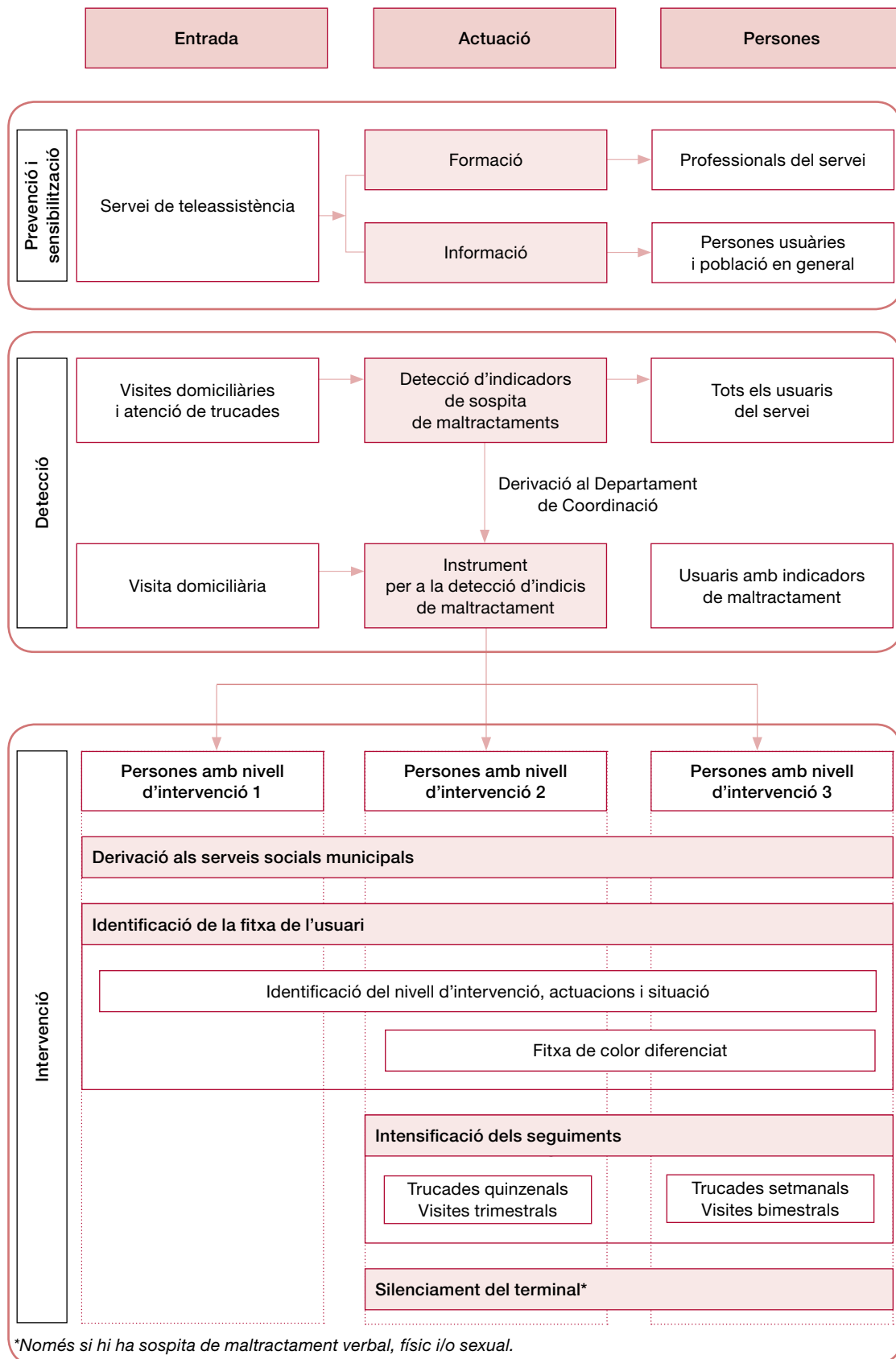
Habitualment, quan es fa una trucada al centre d'atenció de teleassistència, s'activen les llums del terminal i s'emet un avís sonor. No obstant això, el terminal de teleassistència es pot programar per tal que aquests avisos lluminosos i sonors quedin desactivats.

En unes situacions determinades, i en coordinació amb els serveis socials, es pot valorar la necessitat de desactivar els avisos del terminal. D'aquesta manera, davant d'un episodi de violència o d'agressió, la víctima pot contactar amb el centre d'atenció de teleassistència sense que l'agressor ho detecti.

- **Valoració i consentiment:** Sempre que des del servei de teleassistència o des dels serveis socials es valora la necessitat de silenciar el terminal de teleassistència, es proposa aquesta mesura a l'usuari, ja que cal tenir-ne el consentiment i la conformitat. Aleshores l'usuari signa un document de consentiment per desprogramar els avisos del terminal.
- **Atenció de trucades de terminals silenciats:** Les trucades ateses de terminals silenciats no permeten la comunicació amb el domicili fins que el personal teleoperador activa l'altaveu, per tal d'evitar que l'agressor pugui saber que s'ha trucat al centre d'atenció. Per aquest motiu el personal teleoperador es manté a l'escolta considerant un possible senyal d'alerta. Si al cap d'uns segons no en detecta cap, activa l'altaveu i atén la trucada amb normalitat. En cas de dubte, el personal teleoperador pot fer una trucada al domicili per tal de no alertar el possible maltractador en el sentit que el terminal ha estat silenciats, ja que això podria provocar una situació tensa al domicili.
- **Instruccions a l'usuari:** Cal proporcionar instruccions a l'usuari sobre com ha d'actuar si truca al servei: si es tracta d'una situació de maltractaments ha de saber que, encara que no senti res, el personal teleoperador es manté a l'escolta i mobilitza els recursos necessaris per preservar la seva seguretat. En cas d'un altre tipus de situació, ho ha de dir al cap d'uns segons des de l'activació de la trucada per tal que el personal teleoperador obri la comunicació amb el domicili.



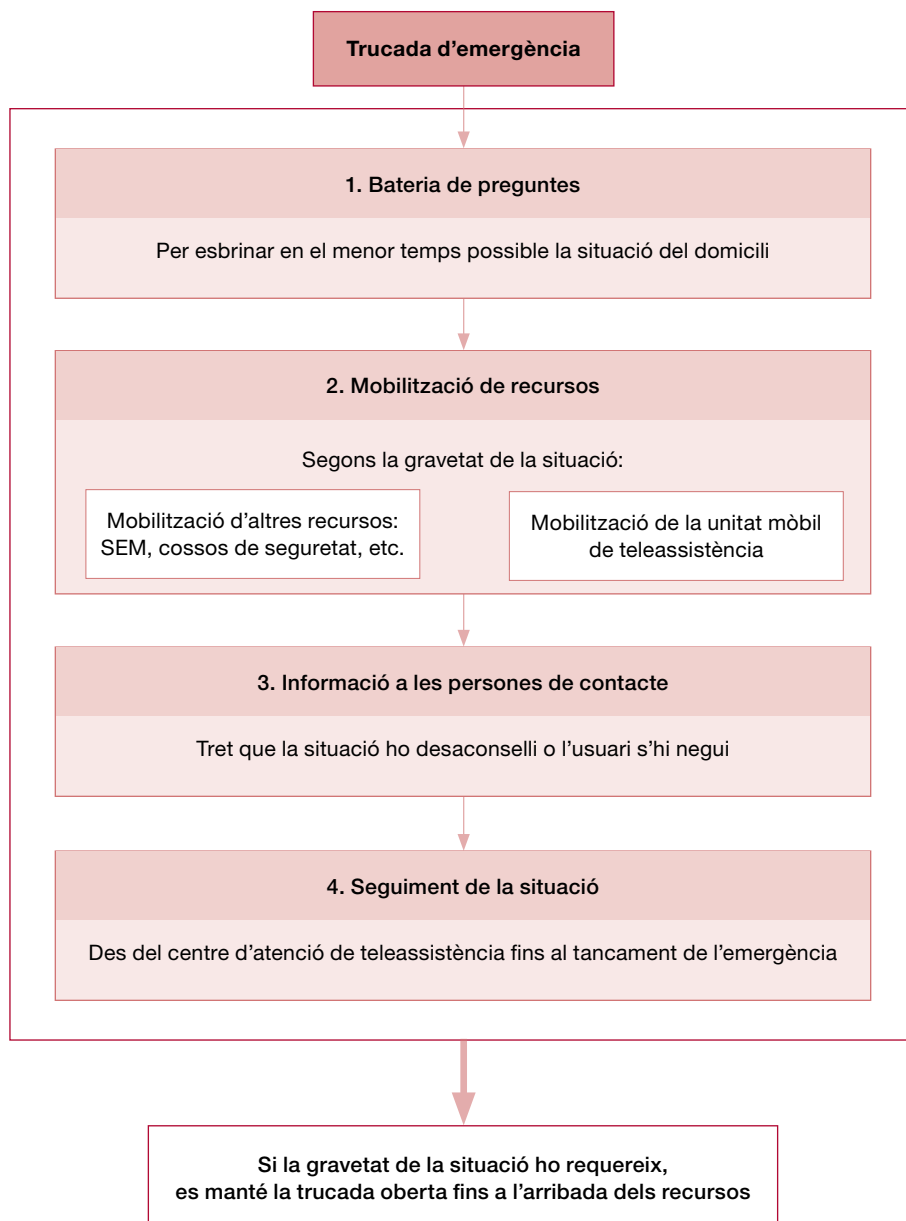
Esquema general dels nivells d'actuació del servei de teleassistència



## Atenció d'emergències

Davant la recepció d'una trucada en què l'usuari manifesta maltractaments o se'n detecten senyals, s'ha de valorar la gravetat que presenta el cas. Es considera greu qualsevol circumstància que posa en perill la seguretat de la persona gran, ja que les conseqüències de les lesions físiques i/o agressions externes són sempre molt més greus.

En aquests casos es gestiona l'emergència tal com ho estableix el *Protocol de Comunicacions: Atenció des de la Central*.



# Definicions

## Teleassistència

Modalitat de servei d'atenció domiciliària i permanent les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any que, amb la tecnologia adequada, permet detectar situacions d'emergència, donar resposta ràpida a aquestes situacions i garantir la comunicació permanent amb l'exterior.

## Centre d'atenció (CA)

Centre d'atenció de trucades del servei de teleassistència dotat de suport tecnològic, de comunicacions i de recursos humans necessaris per donar resposta a les demandes i les necessitats dels usuaris.

## Serveis d'intermediació domiciliària (SID)

Constituïts pels departaments que actuen directament al domicili de l'usuari. Els professionals dels SID es desplacen als domicilis quan es presenten casos que en requereixin la intervenció: situacions d'emergència, instal·lació o retirada de tecnologia, recollida d'informació, etc.

- **Departament tècnic:** S'encarrega de les intervencions tècniques dels terminals de teleassistència i els diferents components i dispositius instal·lats als domicilis de l'usuari.
- **Departament de coordinació:** Estableix la coordinació amb els serveis socials municipals i el seguiment i la valoració dels usuaris del servei de teleassistència, com també la recollida de la informació necessària per a la prestació del servei.
- **Unitats mòbils:** Conjunt de mitjans humans i materials amb caràcter mòbil que complementen els serveis prestats des del centre d'atenció. Es tracta d'un servei operatiu les 24 hores del dia i els 365 dies, i que intervé en el domicili de l'usuari per oferir-li suport presencial.

## Annexos i documentació relacionada

Indicadors de sospita de maltractaments.

Informe de derivació a serveis socials.

Instrument per a la detecció d'indicis de maltractaments a les persones grans.<sup>7</sup>

Pla de formació de detecció i intervenció en situacions de maltractaments.

---

<sup>7</sup> Aquest instrument ha estat validat pels ens locals següents: Consell Comarcal de l'Anoia, Consell Comarcal del Berguedà, Ajuntament de Manlleu, Ajuntament del Prat de Llobregat i Ajuntament de Terrassa.

## Indicadors de sospita de maltractaments

<b>En l'atenció de trucades o en les visites domiciliàries</b>	
1	Relacions sociofamiliars conflictives: insults, humiliacions, amenaces, baralles, etc.
2	El tracten malament o té por de persones del seu entorn immediat.
3	Persones del seu entorn immediat es comuniquen directament o indirectament amb l'usuari en un to inadequat i amb un vocabulari agressiu.
4	Manifesta que li han dit que és una càrrega per als altres i/o que té pensaments autodestructius o de mort.
5	Persones del seu entorn immediat no tenen en consideració els seus desitjos i les seves decisions sobre aspectes vitals.
6	No té menjar o experimenta descontrol en els àpats de manera reiterada, especialment si es tracta d'usuaris del tipus C.
7	No té medicació o experimenta descontrol en les dosis de manera reiterada, especialment si es tracta d'usuaris del tipus C.
8	Ha signat o pagat alguna cosa contra la seva voluntat o que no entenia, ha fet un canvi d'herència recent o hi han hagut moviments bancaris sospitosos o pèrdua de patrimoni.
9	Es detecta manca de privacitat i/o de llibertat: no disposa d'un espai personal propi, està confinat moltes hores en un espai en condicions inadequades, li censuren la correspondència, etc.
10	Només fa trucades al servei en cas d'absència del presumpte maltractador al domicili, o bé tanca les converses en trucades rebudes i emeses de manera sobtada si el presumpte maltractador fa acte de presència.

<b>En l'atenció d'emergències</b>	
1	Una caiguda o cops en circumstàncies estranyes.
2	Talls, cops, cremades, lesions i fractures de difícil explicació.
3	Síntomes d'hipotèrmia, deshidratació o desnutrició.
4	Hematomes en àrees genitals.
5	Accions violentes.

## Informe de derivació a serveis socials

1. Dades de l'usuari	
Nom i cognoms:	
DNI/SIAS:	Data de naixement:
Domicili:	
Municipi:	
Número de telèfon:	Data d'alta TAD:
Dades de salut:	
Relació sociofamiliar:	
Nombre de derivacions a serveis socials:	
Nombre d'aplicacions d'instrument:	

2. Descripció de les incidències detectades pel servei de teleassistència
Informació rellevant en relació al cas detectat, com també la descripció de les intervencions i els passos duts a terme.

3. Valoració de la situació des del servei de teleassistència
Valoració professional del cas, en funció de les característiques concretes, i de l'evolució de l'usuari: dificultats trobades en l'atenció de la persona, riscos potencials detectats, reacció de l'usuari o d'altres persones implicades en el cas.

4. Actuació des del servei de teleassistència		
L'usuari desitja rebre ajut? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		
Proposta del servei de teleassistència	Valoració/aprovació dels serveis socials	
<input type="checkbox"/> Assessorament	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
<input type="checkbox"/> Visites cada:	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
<input type="checkbox"/> Trucades cada:	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
<input type="checkbox"/> Silenciar el terminal de teleassistència	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No

5. Observacions
<p>SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA: TUNSTALL TELEVIDA</p> <p>Signatura</p> <p>Data</p> <p>Nom i cognoms</p>

## Instrument per a la detecció d'indicis de maltractaments a les persones grans

Data de realització:

NIU de l'usuari:

A continuació hi ha un seguit d'indicadors que el professional pot observar i/o l'usuari pot manifestar. S'hi pot marcar una opció, les dues o bé cap. Al final de cada apartat hi ha un camp d'observacions que permet matisar a què es fa referència en cada ítem.

Indicadors relacionats amb l'usuari i el seu entorn			
		Observeu	Manifesta
1	Presenta signes de malnutrició, problemes de salut sense tractament i/o signes de manca d'atenció adequada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Vesteix roba inadequada per a l'època de l'any i/o presenta signes de falta d'higiene (roba bruta, mala olor, aspecte descuidat, etc.). Cal prestar atenció especial a usuaris C (que no poden fer ús del servei per si mateixos).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	La persona ha pogut ser agredida: es detecten caigudes i lesions no justificades; cremades, talls, hematomes en llocs poc clars; marques als braços o altres indicis d'estratègies de contenció. Manifesta que li peguen, l'esgarrapen, li estiren els cabells, la pessiguen i/o que pateix algun tipus d'agressió sexual, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Rep un tracte verbal inadequat: l'amenacen, la insulten, és criticada i/o tractada amb menyspreu i/o rep amenaces sobre deixar d'atendre-la (ingressar-la en una residència, fer mal a altres persones, etc.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Problemes econòmics sobtats, sense justificació. Manifesta que li roben o li demanen diners amb molta freqüència. Justifica la donació d'importants sumes de béns materials (joies, diners, propietats, mobles antics) a un membre del seu entorn immediat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Mostra actituds de por en general o defensives en resposta a un contacte físic. Canvia de comportament i/o mira la persona que la cuida o supervisa abans de respondre.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	La deixen sola molt temps. La deixen a casa tancada amb clau, en una habitació, al balcó o bé, malgrat que està acompanyada, ningú li parla ni l'atén.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Se li limita el dret a decidir o se li nega. Tot i que està en condicions de prendre decisions pròpies, altres persones decideixen com ha de viure la seva vida. No se li respecta la intimitat ni la privacitat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	L'habitatge no reuneix les condicions higièniques mínimes i/o presenta problemes d'habitabilitat (sense cambra de bany, aigua corrent, llum o ventilació i amb una climatització deficient, etc.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Observacions:</b>			

<b>Indicadors relacionats amb la persona sospitosa d'efectuar un tracte inadequat</b>		
<input type="checkbox"/>	Persona reconeguda com a cuidadora	
<input type="checkbox"/>	Persona propera. Indiqueu la relació:	
		<b>Observeu    Manifesta</b>
10	Percep la cura de l'usuari com una càrrega que no desitja assumir. Culpa l'usuari d'alguns actes, com per exemple la incontinència. Es mostra crític, suspicax i/o cautelós amb els professionals que estan en contacte amb la persona gran.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
11	Sembla que no té prou capacitats ni coneixements per tenir cura de la persona usuària. Sembla que té dificultats per resoldre les situacions estressants o difícils. Presenta problemes de conducta, comportaments agressius, provoca conflictes.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
12	Imposa a l'usuari limitacions en l'ús dels seus propis recursos econòmics, decideix directament o en controla les activitats i relacions socials, tot i que l'usuari té capacitat de gestionar-les.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
13	És dependent de l'usuari en el sentit econòmic, d'habitatge o d'altres. Manté relacions familiars conflictives.	
<b>Observacions:</b>		
<input type="checkbox"/>	No hi ha possibilitat d'accés a la persona cuidadora.	



## Pla de formació

<b>Formació dirigida a professionals del centre d'atenció</b>	
Objectius	<p>Conèixer i sensibilitzar els professionals sobre els maltractaments a les persones grans.</p> <p>Obtenir eines pràctiques de comunicació per identificar possibles situacions de maltractaments.</p> <p>Conèixer el protocol d'actuació del centre d'atenció en cas de possibles indicadors de sospita.</p> <p>Conèixer el protocol d'actuació del centre d'atenció davant d'una emergència per maltractaments.</p>
Descripció de la formació	Presentació dels participants
	<p><b>Mòdul 1: Els maltractaments a les persones grans</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Concepte de maltractaments i tipologies</li> <li>- Àmbits de maltractaments</li> <li>- Detecció d'indicadors de maltractaments</li> <li>- Mesures de protecció legal</li> </ul>
	<p><b>Mòdul 2: Intervenció del servei de teleassistència</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisió general del protocol d'actuació</li> <li>- Revisió detallada de les intervencions des del centre d'atenció</li> <li>- Orientacions per facilitar la comunicació telefònica en temes de maltractaments</li> <li>- Identificació d'indicadors de sospita en l'atenció telefònica</li> <li>- Registres en la base de dades</li> <li>- Notificació i derivació al departament de coordinació</li> <li>- Com actuar en trucades d'usuaris identificats amb nivell 2 o 3</li> <li>- Com actuar en trucades d'usuaris amb el terminal silenciada</li> <li>- Com actuar davant d'una emergència per maltractaments</li> </ul>
	<p><b>Mòdul 3: Anàlisi de casos pràctics i joc de rol</b></p>
	<p>Taula rodona i debat de grup</p> <p>Projecció de vídeos de sensibilització sobre maltractaments per concloure la formació</p>
Recursos necessaris	<p>Recursos materials: aula gran, cadires i taules per als participants, ordinador, projector, altaveus, bolígrafs, targetes plastificades, presentació de <i>power point</i>, fitxa d'avaluació.</p> <p>Recursos humans: especialista en la guia d'actuació en situacions de maltractaments a les persones grans del servei de teleassistència.</p>
Durada	8 hores

<b>Formació dirigida a professionals del departament d'unitats mòbils</b>	
Objectius	<p>Conèixer i sensibilitzar els professionals sobre els maltractaments a persones grans.</p> <p>Obtenir eines pràctiques de comunicació per identificar possibles situacions de maltractaments.</p> <p>Prevenir i actuar en casos de maltractaments.</p>
Descripció de la formació	<p>Presentació dels participants</p> <p><b>Mòdul 1: Els maltractaments a les persones grans</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Concepte de maltractaments i tipologies</li> <li>- Àmbits de maltractaments</li> <li>- Detecció d'indicadors de maltractaments</li> <li>- Mesures de protecció legal</li> </ul> <p><b>Mòdul 2: Intervenció del servei de teleassistència</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisió general del protocol d'actuació</li> <li>- Revisió detallada de les intervencions des del departament d'unitats mòbils</li> <li>- Orientacions per facilitar la comunicació en temes de maltractaments</li> <li>- Identificació d'indicadors de sospita en les visites domiciliàries i atenció d'emergències</li> <li>- Notificació i derivació al departament de coordinació</li> <li>- Com actuar davant d'una emergència per maltractaments</li> </ul> <p><b>Mòdul 3: Anàlisi de casos pràctics i jocs de rol</b></p> <p>Taula rodona i debat de grup</p> <p>Projecció de vídeos de sensibilització sobre maltractaments per concloure la formació</p>
Recursos necessaris	<p>Recursos materials: aula gran, cadires i taules per als participants, ordinador, projector, altaveus, bolígrafs, targetes plastificades, presentació de <i>power point</i>, fitxa d'avaluació.</p> <p>Recursos humans: especialista en la guia d'actuació en situacions de maltractaments a les persones grans del servei de teleassistència.</p>
Durada	6 hores

<b>Formació dirigida a professionals del departament de coordinació</b>	
Objectius	<p>Conèixer i sensibilitzar els professionals sobre els maltractaments a persones grans.</p> <p>Obtenir eines pràctiques de comunicació per identificar possibles situacions de maltractaments.</p> <p>Conèixer el protocol d'actuació del servei de teleassistència.</p>
Descripció de la formació	<p>Presentació dels participants</p> <hr/> <p><b>Mòdul 1: Els maltractaments a les persones grans</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Concepte de maltractaments i tipologies</li> <li>- Àmbits de maltractaments</li> <li>- Detecció d'indicadors de maltractaments</li> <li>- Mesures de protecció legal</li> </ul> <hr/> <p><b>Mòdul 2: Intervenció del servei de teleassistència</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisió general del protocol d'actuació</li> <li>- Revisió detallada de les intervencions del departament de coordinació</li> <li>- Orientacions per facilitar la comunicació en temes de maltractaments</li> <li>- Identificació d'indicadors de sospita en les visites domiciliàries</li> <li>- Com passar l'instrument de detecció de maltractaments</li> <li>- Notificació i derivació als serveis socials municipals</li> </ul> <hr/> <p><b>Mòdul 3: Anàlisi de casos pràctics i joc de rol</b></p> <p>Taula rodona i debat de grup</p> <p>Projecció de vídeos de sensibilització sobre maltractaments per concloure la formació</p>
Recursos necessaris	<p>Recursos materials: aula gran, cadires i taules per als participants, ordinador, projector, altaveus, bolígrafs, targetes plastificades, presentació de <i>power point</i>, fitxa d'avaluació.</p> <hr/> <p>Recursos humans: especialista en la guia d'actuació en situacions de maltractaments a les persones grans del servei de teleassistència.</p>
Durada	8 hores

<b>Formació dirigida a professionals del Departament Tècnic</b>	
Objectius	<p>Conèixer i sensibilitzar els professionals sobre els maltractaments a persones grans.</p> <p>Obtenir eines bàsiques per identificar situacions de maltractaments.</p>
Descripció de la formació	<p>Presentació dels participants</p> <p><b>Mòdul 1: Els maltractaments vers les persones grans</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Concepte de maltractaments i tipologia</li> <li>– Àmbits de maltractaments</li> <li>– Detecció d'indicadors de maltractaments</li> </ul> <p><b>Mòdul 2: Intervenció del servei de teleassistència</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Revisió general del protocol d'actuació</li> <li>– Identificació d'indicadors bàsics de sospita en visites domiciliàries</li> </ul> <p>Taula rodona i debat de grup</p> <p>Projecció de vídeos de sensibilització sobre maltractaments per concloure la formació</p>
Recursos necessaris	<p>Recursos materials: aula gran, cadires i taules per als participants, ordinador, projector, altaveus, bolígrafs, targetes plastificades, presentació de <i>power point</i>, fitxa d'avaluació.</p> <p>Recursos humans: especialista en la guia d'actuació en situacions de maltractaments a les persones grans del servei de teleassistència.</p>
Durada	4 hores

## Referències bibliogràfiques

DIPUTACIÓ DE BARCELONA. *Guia local per fer front als maltractaments de les persones grans*. Barcelona: Diputació de Barcelona, 2012.

GENERALITAT DE CATALUNYA. DEPARTAMENT DE BENESTAR SOCIAL I FAMÍLIA. *Protocol marc i orientacions d'actuació contra els maltractaments a les persones grans*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, 2012.

GENERALITAT DE CATALUNYA. DEPARTAMENT D'ACCIÓ SOCIAL I CIUTADANIA. *Protocol marc per a un abordatge coordinat de les situacions de maltractament vers les persones grans*. Barcelona: Generalitat de Catalunya 2010.

GENERALITAT DE CATALUNYA. *Protocol per a l'abordatge de la violència masclista en l'àmbit de la salut a Catalunya. Document marc*. Barcelona, Generalitat de Catalunya, 2009.

IBORRA, I. *Violencia contra personas mayores*. Barcelona: Ariel, 2005.

MOYA, A.; BARBERO, J. *Malos tratos a personas mayores. Guía de actuación*. Observatorio de personas mayores. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad, IMSERO, 2005. (Colección Manuales y Guías, Serie Personas Mayores).

REIS, M., & NAHMIASH, D. «Validation of the indicators of abuse (IOA) screen». *The Gerontologist*. Vol. 38, núm 4 (agost 1998), p. 471-480.

TABUEÑA, M. «Los malos tratos y la vejez: un enfoque psicosocial». *Intervenció Psicosocial*. Vol. 15, núm. 3 (abril 2006), p. 275-292.

TOUZA, C.; SEGURA, M.P.; BALLESTER, L.; MARCH, M. *Personas mayores en riesgo. Detección del maltrato y la autonegligencia*. Palma de Mallorca: Universitat de les Illes Balears, Piràmide, 2009.



**Diputació  
Barcelona** | Àrea d'Atenció  
a les Persones

**Gerència de Serveis de Benestar Social**

Passeig de la Vall d'Hebron, 171

Recinte Mundet. Edifici Serradell Trabal

08035 Barcelona

Tel. 934 022 160

[gs.benestars@diba.cat](mailto:gs.benestars@diba.cat)

[www.diba.cat/benestar](http://www.diba.cat/benestar)