

**Creació i implantació d'un protocol de  
detecció i d'actuació davant senyals de  
maltractaments a la gent gran des del  
servei de teleassistència**

**XIV PREMIS ACRA**

INNOVACIÓ EN L'ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA I  
PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL

**OCTUBRE 2016**

## 1 Índex

1	Índex .....	1
2	Resum .....	2
2.1	Objecte del projecte .....	2
2.2	Entitats participants .....	2
2.3	Professionals dedicats al projecte .....	3
2.4	Cronograma de desenvolupament del projecte .....	4
3	Introducció .....	5
3.1	Aspectes generals .....	5
3.2	Definició de maltractament .....	6
3.3	Tipologies i indicadors de maltractaments .....	7
4	Objectius .....	8
5	Metodologia .....	9
5.1	Prevenició i sensibilització .....	9
5.1.1	Formació .....	9
5.2	Detecció .....	10
5.2.1	Identificació d'indicadors de sospita .....	11
5.2.2	Visita de valoració i avaluació de la situació: establiment de nivells d'intervenció .....	11
5.3	Actuació .....	12
5.3.1	Derivació als serveis socials municipals .....	13
5.3.2	Identificació de la base de dades .....	13
5.3.3	Intensificació dels seguiments .....	13
5.3.4	Silenciat del terminal de teleassistència .....	14
5.3.5	Atenció d'emergències .....	14
6	Resultats: millores en l'eficàcia, l'eficiència i l'aplicabilitat en el sector .....	15
7	Conclusions .....	17
8	Actuacions de futur .....	19
9	Bibliografia .....	19

## **2 Resum**

### **2.1 Objecte del projecte**

Segons un dels darrers advertiments de l'Organització Mundial de la Salut (OMS), com a mínim, el 10% de la gent gran pateix algun tipus de maltractaments, ja sigui físic, sexual, psicològic o econòmic, fet pel qual aquest organisme ho ha declarat com a problema social i de salut de primer ordre a nivell mundial. Tot i així, és una realitat força oculta i s'estima que només una de cada cinc situacions es denuncia.

En aquest context, les institucions, els organismes i les administracions que treballen en pro de la gent gran i fins i tot entitats que presten serveis als ciutadans tenen un paper important en la sensibilització, la prevenció, la detecció i la intervenció de les situacions de maltractaments a la gent gran.

Els serveis de teleassistència a càrrec d'entitats locals públiques, com ara les comunitats autònomes, les diputacions i els ajuntaments, són serveis socials de proximitat, amb una àmplia implementació territorial i un gran impacte preventiu, que permeten estar atents a allò que succeeix a les llars de la gent gran i a possibles riscos de maltractaments.

L'equip professional que treballa en la prestació d'aquest servei té un contacte directe i continuat amb la gent gran, a través del telèfon o de mode presencial. Així, es converteixen en elements clau per identificar i actuar davant el risc de maltractaments. Per aquest motiu, és important que comptin amb suport, formació, orientacions i pautes d'intervenció que els ajudin a detectar i a actuar davant aquestes situacions de risc.

**Amb aquest objecte, sorgeix la idea de promoure aquest projecte, en el marc d'una col·laboració publicoprivada i interadministrativa, per a la "Creació i implantació d'un protocol de detecció i d'actuació davant senyals de maltractaments a la gent gran des del servei de teleassistència".** En aquest document, es constata que aquest protocol s'ha convertit en una eina eficaç detectar i fer front a qualsevol forma de maltractaments cap a la gent gran. I ho fa a través d'un servei de proximitat clau com ho és la teleassistència, fet que contribueix a fer possible un envelliment de ple dret, digne i actiu per a tothom.

### **2.2 Entitats participants**

El projecte ha estat desenvolupat conjuntament per l'entitat privada que l'exposa en aquest document, en col·laboració amb dues de les administracions públiques titulars dels serveis de teleassistència en l'àmbit territorial de Catalunya, en concret de la província de Barcelona i que, en conjunt, sumen més de 135.000 persones usuàries ateses si s'hi sumen tots dos serveis.

## 2.3 Professionals dedicats al projecte

### Entitat que gestiona els serveis

Disseny del projecte:

- **Responsable del desenvolupament i direcció del projecte**, diplomada en treball social, forma part de l'àrea de desenvolupament estratègic de l'entitat i compta amb experiència en el desenvolupament i la implantació de projectes dedicats a les persones en situació de vulnerabilitat i dependència.
- **Coordinadora de serveis de teleassistència** amb formació específica en l'àmbit dels maltractaments a la gent gran, i amb experiència contrastada en el servei.
- **2 supervidores de l'àrea de coordinació del servei de teleassistència**, amb experiència contrastada en el servei i titulació en psicologia.

Comissió per a la implementació del projecte:

- **Responsable del servei de teleassistència** d'un dels serveis de teleassistència, que compta amb més de 70.000 persones usuàries
- **Responsable dels serveis d'intervenció domiciliària**
- **Responsable del centre d'atenció**
- **Supervisora de l'àrea de coordinació**
- **Dues supervidores de l'àrea de serveis d'intervenció domiciliària**
- **Cap de sala del centre d'atenció telefònica de teleassistència**
- **2 coordinadores del servei de teleassistència**, amb experiència contrastada en el servei. Una d'elles, especialitzada en l'àmbit dels maltractaments. L'altra, en matèria de violència de gènere
- **Coordinadora d'atenció ràpida del servei**

### Institucions públiques titulars dels serveis

- **Responsables a nivell tècnic dels dos serveis de teleassistència**, amb formació àmplia i experiència contrastada en la gestió i la supervisió del servei de teleassistència.
- **Professional específic de l'administració** en l'àmbit dels maltractaments a la gent gran i en polítiques d'envelliment actiu.

## 2.4 Cronograma de desenvolupament del projecte

### Fase 1

Gener 2013

Recerca d'informació i contextualització de necessitats:

- Definició de maltractaments
- Tipologia de maltractaments
- Determinació de les necessitats: instrument d'avaluació/valoració, protocol d'actuació i informe de derivació als serveis socials municipals o comunitaris.

### Fase 2

Juny 2013

Estudi i identificació de possibles situacions anteriors i/o existents detectades en la gestió del servei de teleassistència, en la interacció amb les persones usuàries. S'utilitzen com a suport les fitxes de les persones usuàries i l'històric que aquestes inclouen i que es troben en les bases de dades dels serveis de teleassistència.

### Fase 3

Octubre 2013

Elaboració d'un **primer instrument per a la valoració i la detecció de possibles situacions de maltractaments a persones usuàries del servei**: 45 ítems relacionats amb la persona usuària del servei de teleassistència i el seu entorn i també amb la persona que, suposadament, li infringeix els maltractaments (*Instrument basat en l'adaptació del treball de Touza, C. Segura, MP. Ballester, LI. March, M. Personas mayores en riesgo. Detección del maltrato y la autonegligencia. Universitat de les Illes Balears, 2009. Ahora s'ha considerat el treball de Reis y Nahmiash. Indicators of Abuse. 1995*).

Elaboració d'un **informe de derivació d'informació relacionada amb el cas** als serveis socials municipals o comunitaris.

**Primer protocol amb nivells de risc** segons els resultats del qüestionari aplicat. Aquest protocol també inclou mesures d'intervenció en funció dels nivells de risc.

### Fase 4

Juny 2014

**Millora de l'instrument de valoració i de detecció per redirigir-ho cap a una segona revisió.**

Validació d'aquest instrument amb el suport i l'assessorament de diferents institucions i experts amb experiència contrastada en la matèria.

L'instrument redueix els ítems de 45 a 13, amb la voluntat de facilitar-ne la seva aplicació i concretar aquells aspectes crítics i de més interès per a la valoració.

## Fase 5

Maig 2015

**Edició definitiva del protocol**, que inclou:

- Instrument de valoració i de detecció de senyals i símptomes de maltractaments
- Pautes d'actuació i de derivació
- Informe de derivació als serveis socials municipals o comunitaris
- Plans d'intervenció, amb trucades de seguiment i/o visites presencials, amb diferent intensitat segons el nivell de risc.

## Fase 6

Juny-Setembre 2015

**Programa pilot de quatre mesos del protocol** aplicat en 2 comarques i 3 municipis, els residents als municipis seleccionats per al projecte pilot sumen 8.500 persones usuàries del servei de teleassistència, el que representa, aproximadament, el 13% de l'univers a setembre de 2015.

**Febrer 2016 - actualitat:** posada en marxa definitiva del protocol en un servei de teleassistència dirigit a més de 70.000 persones usuàries (seguiment de funcionament de caire mensual, a través d'un quadre d'indicadors específics inclosos en el quadre de comandament integral del servei). **Creació d'una comissió específica per impulsar-ne la implementació**, integrada per comandaments i tècnics del servei i resoldre les dificultats que es vagin trobant en la posada en marxa del protocol.

## 3 Introducció

### 3.1 Aspectes generals

Un dels aspectes més rellevants de la societat actual és la seva realitat sociodemogràfica, que es caracteritza per un envelliment progressiu de la població. En un únic segle, s'han guanyat 30 anys de longevitat<sup>1</sup>. Aquest augment de l'esperança de vida ha motivat que gran part de la gent gran arribi a edats avançades en unes millors condicions de salut. Tot i això, i atès que les formes d'envellir són heterogènies, de vegades es poden produir algunes situacions de vulnerabilitat entre la gent gran que exposen a aquestes persones a possibles situacions de maltractaments.

Els maltractaments a la gent gran es poden observar en totes les classes socials i en qualsevol nivell cultural i afecta tant als homes com a les dones. Tot i això, i **entre la gent gran, les dones en situació de vulnerabilitat o dependència són les que, actualment, pateixen amb més freqüència aquestes situacions de maltractaments**. S'ha d'esmentar especialment les relacions entre la gent gran i els seus cuidadors/es, atès que formen un dels contextos d'interacció en els quals pot donar-se una possible situació de maltractaments. Cal remarcar aquells casos

<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

de cuidadors amb sobrecàrrega emocional, tot i que en la majoria de casos la figura de la persona cuidadora esdevé un recurs de protecció i d'afecte per a la persona, ja que aquesta cobreix i atén les seves necessitats.

L'OMS considera els maltractaments com un problema social i de salut a nivell mundial. Per això, és necessari que les administracions públiques, les organitzacions que gestionen serveis públics i els/les professionals que hi treballen focalitzin la seva atenció cap a la prevenció i la gestió dels maltractaments a la gent gran. Així, cal comptar amb procediments d'actuació i d'altres recursos efectius per a la lluita contra aquesta lacra social.

La prevalença dels maltractaments a la gent gran és força elevada. Aquest fet justifica que es treballi per a la sensibilització dels professionals que tracten directament amb la gent gran, ja que es poden convertir en agents actius de la prevenció. La seva implicació és encara més important si es considera que el reconeixement de l'existència de maltractaments cap a la gent gran és molt recent en els àmbits professionals. De fet, en els darrers anys, ha sorgint una certa consciència social sobre aquesta temàtica.

En aquest sentit, les dues entitats titulars de serveis de teleassistència a la província de Barcelona i l'empresa que gestiona aquest servei públic d'ambdues administracions han sumat esforços per treballar conjuntament en la confecció d'un document de referència que ordena les actuacions que s'han de fer des del servei de teleassistència. D'aquest mode, es podran **millorar la detecció i l'actuació davant senyals de maltractaments cap a la gent gran que és usuària d'aquest servei.**

---

## **3.2 Definició de maltractament**

---

“**Maltractament**” és una paraula que comporta una gran complexitat en la seva definició. Resulta un fenomen (exercici) multifactorial que no pot tenir una exactitud científica, ja que és 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 això, les definicions se centren en l'abús de poder des d'una posició de confiança i que comporta danys o angoixa a una persona.

D'aquesta manera, han anat sorgint algunes definicions presentades per organitzacions internacionals i acceptades per la majoria de països. Entre aquestes, 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 la qual hi ha una expectativa de confiança, i que produeix dany o angoixa a una persona gran”.*

***Declaració de Toronto, 2002***

---

<sup>2</sup> Tabueña, M. *Los malos tratos y la vejez: un enfoque psicosocial. Intervención psicosocial. 2006* (pàg. 5).

<sup>3</sup> *Protocol de detecció i intervenció en situacions de maltractament a les persones grans. Ajuntament de Barcelona 2007 i Guia Local per fer front als maltractaments de les persones grans. Diputació de Barcelona 2012.*

*“Maltractament és tot acte o omissió 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 percep o constata objectivament amb independència de la intencionalitat i del medi on té lloc: família, comunitat o institucions”.*

**Declaració d'Almeria, 1995**

---

### 3.3 Tipologies i indicadors de maltractaments

---

Hi ha diverses formes de maltractaments que poden patir les persones grans. Per això, és important que els treballadors de l'equip del servei de teleassistència reconeguin la diversitat i els indicadors que formen part dels tipus de maltractaments a l'hora d'intervenir per poder protegir la persona gran en una situació de maltractaments. Són ells qui tenen la important tasca de conèixer la persona usuària en el seu espai i, per això, és rellevant que coneguin els senyals i les situacions en les quals es poden produir els maltractaments.

Els senyals d'alerta que s'associen a les diferents formes de maltractaments no són exclusius o específics per a cadascuna de les formes. Cal contextualitzar els diferents senyals i valorar-los amb molta prudència, ja que poden aparèixer en situacions on els maltractaments s'adverteixen clarament o en d'altres en les que els maltractaments resten ocults.

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

**Físics:** ús de la força física que ocasiona ferides, dolors o lesions corporals. Inclou restriccions o confinaments no apropiats als llits, cadires, etc., l'ús indegut de fàrmacs o l'alimentació forçada, com ara 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. S'hi inclouen agressions verbals repetides com ara amenaces, intimidacions o interaccions que denigren la persona; aïllar la persona dels seus amics i de les seves activitats habituals, o la infantilització de la persona, com ara insults, humiliacions, amenaces i crits, aïllament, infantilització, por, intents de suïcidi, desorientació i ansietat.

**Sexuals:** contactes sexuals no consentits de qualsevol tipus. Roba interior estripada o tacada, rebuig a contactes físics, declaració de la pròpia persona gran.

**Financers:** ús il·legal o indegut de propietats o finances pertanyents a la persona gran, modificació forçada del testament o d'altres documents jurídics; negar el dret a l'accés i el control dels fons personals, signatura de documents sense informació clara del contingut. Desaparició d'objectes de valor, moviments bancaris sospitosos, deutes i despeses anormals, pèrdua de patrimoni, renúncia o canvis de transmissió de poders, vendes fraudulentos o enganyoses, demandes no justificades d'incapacitació.



**Negligència:** acte d'omissió intencional o no intencional, una manca en l'acompliment de les necessitats vitals d'una persona gran per part de la persona encarregada de la seva cura. Condicions de vida perilloses, no disposar d'un habitatge amb condicions d'habitabilitat o brutícia, acumulació de deixalles, 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 ulleres si són necessàries.

**Vulneració de drets:** no reconeixement dels drets fonamentals com ara la dignitat, el respecte, la intimitat, la confidencialitat i la participació. Manca de respecte a la intimitat i a la llibertat, censura de la 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.

**Abandó:** és la deserció per part de la persona cuidadora que té cura i custòdia de la persona gran i la desempara voluntàriament. Abandonar una persona gran al domicili, carrer o institució.

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

Àmbit familiar	Àmbit institucional	Àmbit social
Aquells que tenen lloc en el domicili de la persona gran. En cada situació, s'ha de considerar el context familiar i les interaccions de tots els membres de la família	Fa referència a una gran varietat d'establiments que ofereixen serveis sanitaris, sociosanitaris i socials	Es refereix a les situacions procedents de les administracions públiques i estructures socials que, pel seu funcionament o tracte, condueixen a una distribució desigual dels recursos

## 4 Objectius

Els objectius generals d'aquest projecte són:

1. **Detectar**, a través d'uns símptomes d'alerta prèviament identificats en un instrument eficaç, la possibilitat o l'existència de situacions de maltractaments cap a la gent gran usuària del servei de teleassistència.
2. **Elaborar un pla d'actuació** per a cadascun dels tipus de casos detectats, amb el detall de les diferents accions que s'han de portar a terme des de cadascun dels nivells de contacte amb les persones usuàries del servei.
3. **Prevenir situacions de maltractaments a través de la sensibilització sobre el bon tractament a la gent gran**, des del servei de teleassistència.

<sup>4</sup> Generalitat de Catalunya i Departament d'Acció Social i Ciutadania. Protocol Marc per a un abordatge coordinat de les situacions de maltractament vers les persones grans. Barcelona 2010. (pàg. 25).

## 5 Metodologia

Un dels principals objectius del servei de teleassistència és proporcionar seguretat i suport a la persona usuària. Per aquest motiu, és essencial que des del servei es treballi per detectar situacions de risc de qualsevol tipus, entre les quals, les situacions de risc de maltractaments.

Qualsevol intervenció del servei de teleassistència en situacions de maltractaments es basa principalment en la prevenció i la detecció, i informar de la situació als serveis socials municipals i comunitaris. A més, el servei de teleassistència elabora un pla d'intervenció, en col·laboració amb els serveis socials de referència.

Davant una possible situació de maltractament, 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:

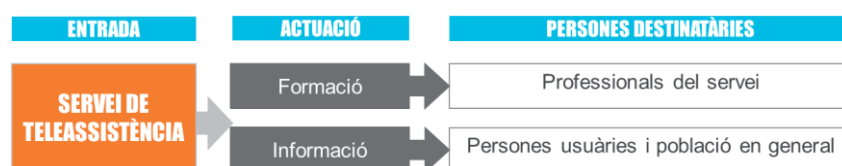
- Intensificació dels seguiments de la situació de la persona usuària a través del centre d'atenció del servei de teleassistència i en visites domiciliàries.
- Ús de tota la tecnologia disponible per a la seva seguretat.

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



### 5.1 Prevenció i sensibilització

Conjunt d'accions dirigides a la sensibilització i conscienciació sobre els maltractaments a la gent gran, 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.



#### 5.1.1 Formació

En aquesta primera fase del projecte s'ha programat i realitzat una formació específica per als professionals del servei de teleassistència que tenen contacte amb les persones usuàries. Aquestes accions formatives s'han inclòs en el pla de formació anual i s'han adaptat específicament a les seves funcions i als seus perfils professionals. L'objectiu d'aquestes formacions és doble. D'una part, dotar els professionals d'eines per poder identificar i intervenir en situacions de maltractaments o de sospita. De l'altra, sensibilitzar a tots els professionals sobre la problemàtica dels maltractaments vers les persones grans.

Totes les formacions consten de diferents mòduls teòrics sobre els maltractaments vers la gent gran en general i les intervencions que es duen a terme des del servei de teleassistència. També consten de mòduls pràctics, en els que s'exposen casos concrets, s'analitzen i es realitzen *role-playing* de situacions que es poden donar en l'atenció del servei de teleassistència.

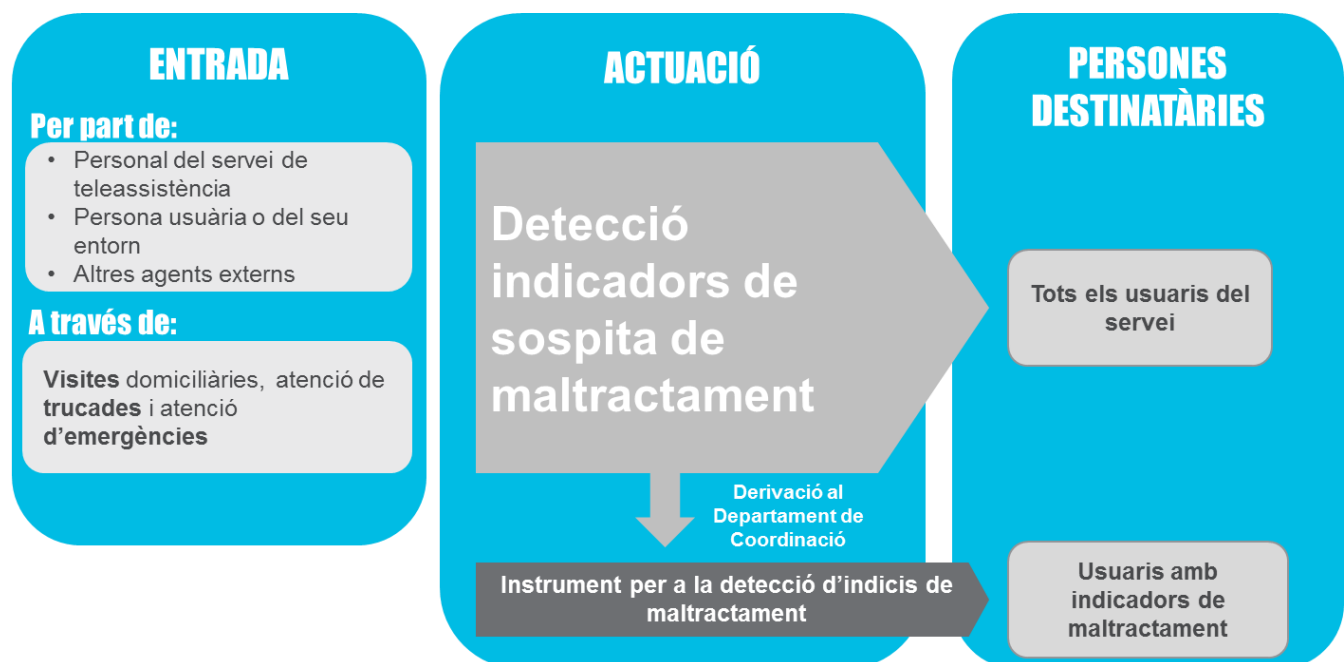
Tot i que la durada i el contingut de la formació varia segons el departament al qual va dirigida, en tots els casos hi inclou, com a mínim:

- Concepte i tipologia de maltractaments
- Àmbits de maltractaments
- Detecció d'indicadors de maltractaments
- Instruments de detecció de maltractaments del servei de teleassistència
- Intervencions de cada departament en la detecció, identificació i actuació.

## 5.2 Detecció

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

La sospita inicial detectada des del servei de teleassistència sempre és contrastada pel departament de coordinació, que està integrat per treballadors/es socials, educadors/es socials i psicòlegs/ogues. Aquest departament realitza una valoració més acurada a través d'un qüestionari específic anomenat "Instrument per a la detecció d'indicis de maltractament vers les persones grans".



## 5.2.1 Identificació d'indicadors de sospita

Es tracta de situacions observades pel personal del servei o que manifesta la persona usuària i que poden ser indicadors de risc de maltractament. 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 de la situació.

### Identificació inicial

En el moment d'accés al servei, el personal del departament de coordinació realitza un informe de valoració, en el qual es recull informació sobre les característiques de la persona usuària i el seu entorn, que queden registrades a la base de dades. La coincidència d'una sèrie de variables contemplades en aquest informe com a indicadors de sospita, així com l'observació del propi professional, provoquen una senyal d'alerta.

### Actualització constant

A més, durant la permanència de la persona usuària al servei de teleassistència, es realitzen altres contactes de diferents tipus tant des del centre d'atenció telefònica del servei com a través de visites domiciliàries dels serveis d'intervenció domiciliària. En tots aquests contactes, es poden observar situacions de risc, així com obtenir informació actualitzada de la persona usuària i del seu entorn. Aquesta actualització modificarà la informació registrada a la base de dades i permetrà realitzar un seguiment continuat de l'evolució de les variables, alertant en qualsevol moment que es produeixi un canvi que pugui derivar en un senyal d'alerta.

## 5.2.2 Visita de valoració i avaluació de la situació: establiment de nivells d'intervenció

Davant qualsevol senyal d'alerta detectat a través dels indicadors descrits en l'apartat anterior, es realitza una visita domiciliària per part del departament de coordinació:

- En situacions **urgents**, es realitza la visita abans de 48 h<sup>5</sup>.
- En la **resta de casos**, es realitza amb prioritat, mai més tard de 15 dies.

S'entenen com a situacions urgents quan existeix una situació de perill per a la vida de la persona i cal determinar una actuació d'urgència. En els altres casos, no existeix un perill imminent, però situa la persona en una situació de vulnerabilitat i patiment i, per tant, es realitza una intervenció preventiva i de seguiment.

En aquesta visita, es realitza una **valoració més acurada** a través de l'**"Instrument per a la detecció d'indis de maltractaments vers les persones grans"**. Segons els resultats d'aquest instrument, s'obtenen tres nivells d'intervenció:

<b>Nivell 1</b>	0-9 punts	Insuficients indicadors de maltractaments
-----------------	-----------	---

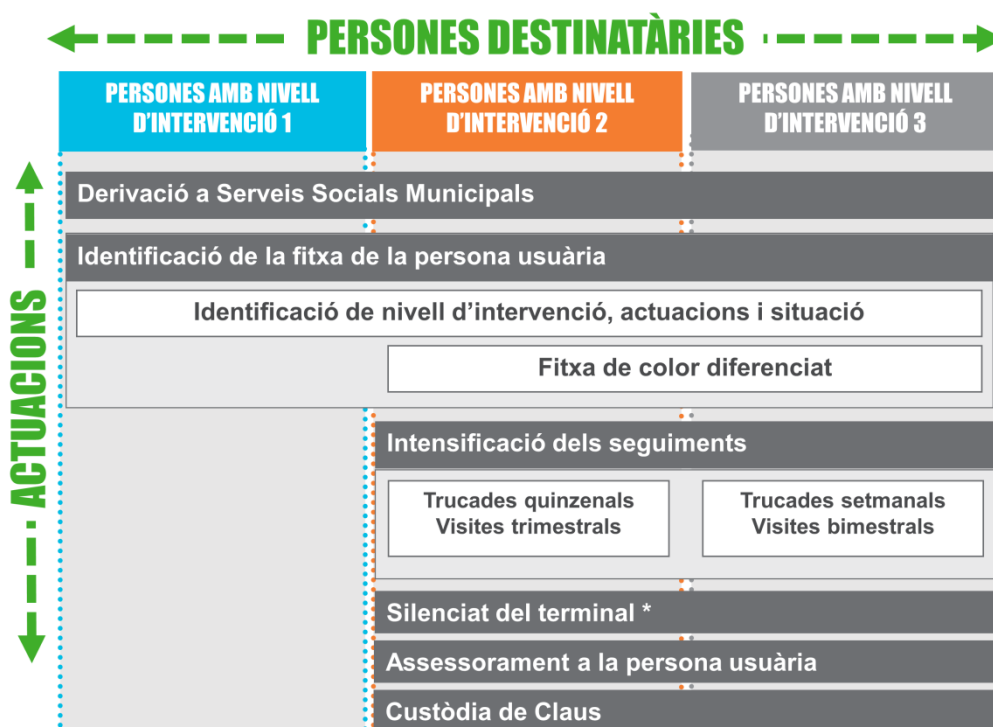
<sup>5</sup> Si existeix risc de perill imminent, a més de la visita abans de les 48 h., s'atendrà la incidència com si fos una emergència, seguint els protocols del centre d'atenció. Veure punt 5.4.4. Atenció d'emergències

<b>Nivell 2</b>	10-19 punts	Signes suficients que poden derivar en situacions de maltractaments
<b>Nivell 3</b>	≥20 punts	Elevats o clars signes de maltractaments

### 5.3 Actuació

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 maltractament. A més, sempre es deriva el cas als serveis socials municipals, que són els encarregats d'establir el pla d'actuació i la coordinació amb la resta d'agents.

Les actuacions portades a terme des del servei de teleassistència inclouen des de la identificació de la fitxa de la persona usuària, la derivació de la informació als serveis socials de referència en totes els casos, fins a la intensificació dels seguiments o, fins i tot, arribar a silenciar l'equip de teleassistència si es considera necessari. Igualment, s'estableix una comunicació continuada amb els serveis socials municipals per actualitzar les dades sobre cada cas. D'aquesta manera, per valorar quina és l'actuació que 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 a les persones usuàries en les decisions que els professionals plantegen, per tal de respectar, tant com sigui possible, els seus desitjos.



\*Només si es tracta de sospita de maltractament verbal, físic i/o sexual.

### 5.3.1 Derivació als serveis socials municipals

Tret que la gravetat de la situació requereixi d'una intervenció immediata, en primer lloc es deriva el cas als serveis socials municipals, per tal d'establir conjuntament les actuacions que es desenvolupin. Aquesta derivació es realitza per mitjà d'un informe de derivació de risc de maltractament, en el qual es detalla la informació recollida en la visita domiciliària del personal de coordinació, i s'acompanya de l'instrument per a la detecció d'indis de maltractaments. Segons allò que es desprengui d'aquest instrument, es realitza una proposta d'actuació per part del servei.

Són els serveis socials municipals els encarregats de determinar, en darrera instància, quina ha de ser l'actuació del servei, així com la necessitat que es pugui generar de derivar i/o d'establir eixos de coordinació amb d'altres agents públics. El servei de teleassistència participa en aquestes coordinacions en la mesura que sigui requerit.

### 5.3.2 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 de persones usuàries amb risc de maltractament amb un color destacat, de forma que el personal teleoperador pugui identificar el cas ràpidament en rebre una trucada. A més, en la mateixa fitxa, es registra la informació sobre els antecedents del cas i la situació de la persona usuària, així com les pautes d'intervenció acordades amb els serveis socials i la pròpia persona usuària.

Cal remarcar que les bases de dades del servei de teleassistència se sotmeten a un protocol de seguretat de la informació de rigor, que compleix al detall amb tot allò establert en la LOPD en matèria de protecció de les dades personals de les persones usuàries del servei. Així mateix, els/les professionals del servei de teleassistència que intervenen en qualsevol d'aquestes actuacions està obligat a mantenir el secret professional sobre les dades personals de les persones usuàries a les quals hi tingui accés en l'exercici de les seves funcions.

### 5.3.3 Intensificació dels seguiments

Es considera que les situacions són variants i que cal actualitzar la informació per tal de poder anticipar-se a nous esdeveniments. Per això, en els nivells d'intervenció 2 i 3 es proposa als serveis socials municipals intensificar les visites i les trucades de seguiment, tret que la persona usuària hi renunciï explícitament.

PERSONES AMB NIVELL D'INTERVENCIÓ 2	PERSONES AMB NIVELL D'INTERVENCIÓ 3
Trucades quinzenals Visites trimestrals	Trucades setmanals Visites bimestrals

La intensificació del seguiment es realitza amb una durada màxima, fins que els serveis socials prenguin les mesures més adients per resoldre la situació. Aquestes visites les pot realitzar tant el personal del departament de coordinació com el d'intervenció domiciliària.

Els objectius principals d'aquests seguiments i del seu registre són:

- Mantenir informats en tot moment els serveis socials municipals sobre cadascun dels casos detectats.

- Fer un seguiment de la situació de la persona usuària, identificar possibles canvis, valorar possibles canvis de nivell d'intervenció i informar-ho als serveis socials municipals.

### **5.3.4 Silenciat del terminal de teleassistència**

Habitualment, quan es realitza una trucada al centre d'atenció telefònica del servei de teleassistència, s'activen les llums del terminal i aquest emet un avís acústic. No obstant això, el terminal de teleassistència es pot programar perquè aquests avisos acústics i lluminosos quedin desactivats.

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

**Valoració i consentiment:** sempre que des del servei de teleassistència o des dels serveis socials municipals es valora la necessitat de silenciar el terminal de teleassistència, es proposa aquesta mesura a la persona usuària, ja que n'és necessari el seu consentiment i conformitat. La persona usuària signa un document de consentiment per a la desprogramació dels 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, atenant a un possible senyal d'alerta.

**Instruccions a la persona usuària:** cal proporcionar instruccions a la persona usuària per actuar a l'hora de contactar amb el servei: si es tracta d'una situació de maltractaments ha de saber que, malgrat no escolti res, el personal teleoperador es manté a l'escolta i mobilitza els recursos necessaris per preservar la seva seguretat; en el cas d'un altre tipus de situació, ho ha de dir passats uns segons des de l'activació de la trucada, per tal que el personal teleoperador obri la comunicació amb el domicili.

### **5.3.5 Atenció d'emergències**

Davant la recepció d'una trucada en la qual la persona usuària manifesta una situació de maltractaments o senyals de maltractaments, s'ha de valorar la gravetat de la mateixa. Es valora com a greu qualsevol circumstància que posa en perill la seguretat de la persona usuària, ja que les conseqüències de les lesions físiques i/o les agressions externes són sempre molt més greus. En aquests casos, es deriva el cas, de forma immediata, a la policia i/o als serveis d'emergències mèdiques. També, es pot disposar de les claus del domicili de la persona usuària (en el marc del procediment de custòdia de claus del servei de teleassistència), i facilitar així una intervenció més ràpida de la policia i dels serveis d'emergències. Cal esmentar que totes les trucades gestionades des del centre d'atenció de teleassistència s'enregistren en àudio, segons els requisits de la LOPD. Aquests enregistraments estan a disposició

de la persona usuària, de l'administració pública, així com per requeriment o per ordre judicial com a prova d'una situació de maltractaments.

## 6 Resultats: millores en l'eficàcia, l'eficiència i l'aplicabilitat en el sector

Des de l'elaboració del protocol, s'ha impartit formació sobre aquest a un total de **410 treballadors**, que han rebut més de **3.000 hores específiques de formació** sobre el protocol.

Per a l'exposició de resultats s'han determinat **7 indicadors de seguiment mensual**. A continuació, s'exposen les dades que es desprenen d'aquests indicadors l'any 2016, en un dels dos serveis de teleassistència, que compta amb més de 70.000 persones usuàries. Així, comprèn la darrera fase pilot del protocol de l'1 de gener al 9 de febrer de 2016 i des de l'inici del protocol, des del 10 de febrer fins el 30 de setembre de 2016.

### 1. Casos de possibles maltractaments valorats pel departament de coordinació, per nivell

Nivell de sospita	Total	%
Nivell 1 (indicadors insuficients)	51	19,2%
Nivell 2 (indicadors suficients)	16	6,0%
Nivell 3 (indicadors elevats)	199	74,8%
<b>Total</b>	<b>266</b>	

Aquest mateix indicador es distribueix també segons els casos per territori (comarca, municipis, districte o barri) per al possible estudi de tendències.

### 2. Casos valorats amb indicadors de maltractaments (nivell 2 i 3), segons el sexe de la presumpta víctima

Sexe presumpta víctima	Total	%
Home	13	6,0%
Dona	202	94,0%
<b>Total</b>	<b>215</b>	

### 3. Casos amb indicadors de maltractaments (nivell 2 i 3), segons el sexe de la presumpta persona agressora

Sexe presumpte/a agressor/a	Total	%
Home	150	69,5%
Dona	65	30,0%
Desconegut	1	0,5%
<b>Total</b>	<b>216*</b>	

\* En els casos, hi pot haver més d'un agressor.



#### 4. Casos amb indicadors de maltractaments (nivell 2 i 3), segons franges d'edat

Edat	Total	%
< de 60 anys	13	5,9%
De 60 a 64 anys	5	2,3%
De 65 a 69 anys	16	7,5%
De 70 a 74 anys	24	11,2%
De 75 a 79 anys	42	19,6%
De 80 a 84 anys	63	29,4%
> de 85 anys	52	24,2%
<b>Total</b>	<b>215</b>	

#### 5. Casos amb indicadors de maltractaments (nivell 2 i 3), segons el vincle entre la víctima i la presumpta persona agressora

Vincle presumpte/a agressor/a	Total	%
Parella	51	23,7%
Fill/a	132	61,4%
Pare/mare	2	0,9%
Germà/ana	1	0,5%
Nét/a	10	4,7%
Nebot/da	3	1,4%
Altres familiars	0	0,0%
SAD	0	0,0%
SAP (SAD privat)	3	1,4%
Altres	13	6,0%
Desconegut	1	0,5%
<b>Total</b>	<b>216*</b>	

\* En els casos, hi pot haver més d'un agressor.

#### 6. Persones amb indicadors de maltractaments (nivell 2 i 3) que accepten o deneguen l'ajuda de serveis socials i/o del servei de teleassistència

Acceptació d'ajuda	Total	%
Accepten ajuda	181	84,2%
Rebutgen l'ajuda	22	10,2%
No procedeix	9	4,2%
Pendent rebre informació	3	1,4%
<b>Total</b>	<b>215</b>	

## 7. Intervencions dels plans de seguiment aprovats

Trucades de seguiment	Total
Setmanal	69
Quinzenal	30
Mensual	9
Altres	8
No trucades específiques	17
<b>Total</b>	<b>133</b>

Visites de seguiment	Total
Bimestral	73
Trimestral	27
Quadrimestral	3
Semestral	4
No visites específiques	25
<b>Total</b>	<b>132</b>

<b>Terminal silenciada</b>	<b>30</b>
<b>Custòdia de claus</b>	<b>8</b>
<b>Assessorament</b>	<b>19</b>

## 7 Conclusions

El seguiment dels indicadors exposats en l'apartat anterior, mostra les següents afirmacions:

- Des que es va posar en marxa el protocol s'han identificat i valorat un total de 266 casos amb indicadors de maltractaments, fet que significa **que s'ha identificat una mitjana d'un cas al dia**.
- D'aquests, 215 (80%) corresponen a casos amb indicadors "suficients" o "elevats".
- En un 94% dels casos, les víctimes són dones, i un 6% són homes, enfront la proporció de 75%-25% que hi ha entre dones i homes al servei.
- El gènere de la presumpta persona agressora és un home en un 70% dels casos, i una dona en un 30%.
- Pel que fa a la relació entre la víctima i la presumpta persona agressora, en un 92,6% de los casos hi ha una relació familiar entre els dos (en un 61% el presumpte agressor és un/a fill/a, i la parella en un 24% dels casos. A llarga distància, se situen el/la nét/a, nebot/da, i pare/mare). Només en un 1,4% es tracta de professionals de serveis privats. En la resta, se'n desconeix la relació.
- En un 89% dels casos, les persones usuàries que s'han identificat com a víctimes de maltractaments han acceptat rebre l'ajuda del servei de teleassistència.
- S'han establert 133 plans d'intervenció per fer trucades de seguiment específiques i 132 plans per fer visites. A més, s'han silenciada 30 nous terminals, s'han realitzat 8 custòdies de claus per motiu de possibles maltractaments i 19 persones han rebut assessorament.

Segons les dades exposades, i basat en l'experiència i en l'opinió dels diferents professionals que participen en aquest protocol, s'aprecien les següents conclusions:

- L'elaboració del protocol i de l'eina de detecció de senyals de maltractament és necessària.
  - o Gràcies a les dades que se n'extreuen es confirma la hipòtesi inicial del projecte, que era la necessitat de crear una eina específica eficaç des del servei de teleassistència.
- El servei de teleassistència fa una tasca de prevenció de l'aïllament social de les persones.
  - o Tal com s'especifica a les diferents fonts consultades i a la literatura relacionada es tracta d'un factor de risc de maltractaments vers la gent gran.

- El servei de teleassistència és una eina eficaç per detectar possibles senyals de maltractaments vers la gent gran
  - Es tracta d'un servei present a les seves llars, que forma part del seu dia a dia i que desprèn confiança entre les persones usuàries. Un fet que s'evidencia, especialment, gràcies a l'actuació del terminal silenciada en la gestió de possibles situacions de maltractaments.
- El protocol permet una ràpida detecció i derivació de possibles casos de maltractaments:
  - La informació recollida en els casos en els quals es detecten senyals de possibles maltractaments arriba a les administracions i es faciliten dades i informació de molta utilitat per poder actuar en conseqüència i amb un coneixement més ampli de la situació en el cas que sigui necessari.
- La col·laboració publicoprivada és molt important en la creació d'estratègies relacionades amb l'atenció de les persones
  - Un cop més es demostra la importància d'establir sinèrgies entre el sector públic i el sector privat per oferir serveis de qualitat per als ciutadans.
- El servei de teleassistència és capaç d'intervenir amb immediatesa davant una possible situació de maltractaments
  - El protocol suposa una millora en la celeritat a l'hora de gestionar la situació des del servei de teleassistència, que adverteix de forma immediata als cossos de seguretat i així tractar de minimitzar les conseqüències derivades d'una situació de maltractaments.
- El servei de teleassistència recull proves que poden demostrar casos de maltractaments.
  - La normativa del propi servei de teleassistència estableix que totes les converses telefòniques amb les persones usuàries siguin enregistrades en àudio. Això facilita que es pugui disposar d'aquests enregistraments com a proves per demostrar els fets, ja sigui per requeriment o bé per ordre judicial.
- Per primer cop, s'ha establert un protocol de detecció i d'actuació davant maltractaments a la gent gran com a part pròpia del servei de teleassistència
  - Aquesta acció innovadora forma part de la millora contínua en la prestació de serveis d'atenció a la gent gran, amb dependència i/o en situació de vulnerabilitat i potencia la innovació del servei per contribuir a la millora del seu benestar.
- Es redueixen els hàbits de tractament “infantil” vers la gent gran
  - Per mitjà de la formació i la sensibilització dels/de les professionals del servei s'està aconseguint revertir hàbits preconcebuts com a acceptables per la societat relacionats amb el tractament “infantil” que, de manera inconscient, es pot donar a la gent gran.

## 8 Actuacions de futur

- Un cop confirmada l'eina de detecció de senyals de maltractaments a la gent gran i el protocol d'actuació i de derivació des del servei de teleassistència, és el moment d'iniciar una metodologia de prevenció que contribueixi a la millora del tracte a la gent gran. Aquest és el repte en el qual es treballa en l'actualitat, així com per incorporar campanyes d'informació i de sensibilització sobre el bon tracte a la gent gran.
- Aquest protocol s'estendrà a tots els territoris en els quals l'empresa gestiona el servei de teleassistència, amb altres serveis de Catalunya i Euskadi com a territoris en els quals s'aplicarà properament. Així mateix, i després de presentar aquest treball en la convocatòria d'enguany dels Premis ACRA, es publicarà i es presentarà en diferents fòrums perquè d'altres empreses i, per tant, en d'altres àmbits del territori espanyol es puguin beneficiar d'aquesta experiència. L'objectiu és que entre tots puguem contribuir a reduir aquesta lacra de la societat i col·laborar en la definició d'un millor tracte a la gent gran.

## 9 Bibliografia

- **Diputació de Barcelona.** Guia local per fer front als maltractaments de les persones grans. 2012.
- **Generalitat de Catalunya i Departament de Benestar Social i Família.** Protocol marc i orientacions d'actuació contra els maltractaments a les persones grans. 2012.
- **Generalitat de Catalunya i Departament d'Acció Social i Ciutadania.** Protocol marc per a un abordatge coordinat de les situacions de maltractament vers les persones grans. 2010.
- **Generalitat de Catalunya.** Protocol per a l'abordatge de la violència masclista en l'àmbit de la salut a Catalunya. Document marc. Barcelona. 2009
- **Iborra, I.** Violencia contra personas mayores. 2005.
- **Moya, A. Barbero, J.** Malos tratos a personas mayores. Guia de actuación. Observatorio de personas mayores. 2005.
- **Reis y Nahmisah.** Indicators of Abuse (IOA). 1995
- **Tabueña, M.** Los malos tratos y la vejez: un enfoque psicosocial. Intervenció Psicosocial, 2006.
- **Touza, C. Segura, MP. Ballester, LI. March, M.** Personas mayores en riesgo. Detección del maltrato y la autonegligencia. Universitat de les Illes Balears, 2009.