

# **Guia local per fer front als maltractaments a les persones grans**

Consell Comarcal del Berguedà



**Diputació  
Barcelona**

Guia elaborada per encàrrec i amb la col·laboració de:



**Direcció tècnica**

Pilar Martínez Rodríguez  
Directora del Programa de Promoció de l'Autonomia  
i Prevenció dels Maltractaments a les Persones Grans  
Servei d'Atenció a la Dependència i la Vulnerabilitat Social  
Gerència de Serveis Socials  
Àrea de Sostenibilitat Social, Cicle de Vida i Comunitat  
Diputació de Barcelona

**Consultoria tècnica**

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



# Índex

Presentació	4
1— Justificació	8
2— Objectius	11
3— Definició dels maltractaments a les persones grans	13
4— Formes i senyals d'alerta dels maltractaments	15
5— Factors de risc i de protecció	19
5.1— Factors de risc	20
5.2— Factors de protecció	21
6— Els maltractaments en les institucions	22
7— La prevenció	28
8— La detecció	31
9— L'avaluació	36
9.1— L'entrevista	44
9.2— Instruments dirigits tant a les víctimes dels maltractaments com als i les professionals i a les persones cuidadores	46
10— La intervenció	47
10.1— Principis que guien l'acció	48
10.2— Objectius de la intervenció	50
10.3— Pla d'intervenció	50
11— Aspectes jurídics	53
11.1— Mesures que cal emprar quan la persona té capacitat jurídica	54
11.2— Mesures que cal emprar quan la persona necessita suport per exercir la seva capacitat jurídica	55
11.3— Comunicació de fets presumptament delictius	61
11.4— Protecció de dades	65
11.5— Formularis	67
12— Recursos i Serveis	78
13— Bibliografia i Legislació	82
13.1— Bibliografia	83
13.2— Legislació	85
14— Glossari	87
15— Crèdits	90
16— Annexos	93

# Presentació

Els maltractaments a les persones grans són una realitat encara invisible que suposa una vulneració dels seus drets i una amenaça per a la seva dignitat i qualitat de vida. L'increment de la longevitat en un context caracteritzat per la urbanització mundial i per una societat fragmentada, que tendeix a l'individualisme en detriment de la comunitat i el teixit social, ha fet créixer els riscos de maltractaments a les persones grans. Alhora, en una època de grans canvis com els que van viure les persones grans en la passada pandèmia de la COVID-19 i les mesures de protecció que es van haver d'aplicar com el seu confinament, també es va generar que estiguessin més exposades a patir maltractaments, així com a viure situacions de soledat no desitjada i a sentir malestar emocional.

Les persones, al llarg de la vida, independentment de l'edat, han de gaudir d'oportunitats per tenir cura de la seva salut, seguretat i participació social, amb la protecció que sigui necessària. Per tant prevenir els maltractaments a les persones grans és una actuació fonamental per gaudir d'un envelliment satisfactori i una vida digna.

És important, doncs, que els municipis disposin d'eines per atendre millor les persones més vulnerables, així com per generar comunitats i entorns segurs, amb persones cuidadores que vetllin per elles.

Per aquests motius, l'Àrea de Sostenibilitat Social, Cicle de Vida i Comunitat de la Diputació de Barcelona ha impulsat diverses actuacions a fi de donar suport als ens locals en la prevenció, la detecció i la intervenció en les situacions de maltractament a les persones grans. Entre aquestes, cal destacar l'acompanyament i la capacitació dels equips professionals dels serveis socials bàsics, mitjançant accions formatives i, molt especialment, les actuacions del Grup de treball contra els maltractaments a les persones grans.

Fruit de la generació de coneixement compartit mitjançant aquest Grup de treball amb els ens locals que es va iniciar al 2011, s'han generat documents i eines de treball amb la voluntat d'augmentar la sensibilització i detectar els maltractaments a les persones grans, així com de consensuar pautes per a l'actuació professional. Així, doncs, s'ha creat un formulari per recollir dades dels casos d'aquestes persones grans que són víctimes d'aquest patiment i que estan en situació de maltractament. Aquest formulari facilita, a més, la gestió de la informació relativa als casos detectats i, alhora, fa possible disposar de dades que aporten coneixement sobre aquesta realitat en el territori. Així mateix, s'ha posat en marxa un servei d'assessoria jurídica per donar suport als i a les professionals a fi d'abordar les situacions de maltractament més complexes.

L'any 2011 es va elaborar la primera *Guia local per fer front als maltractaments de les persones grans*, amb l'objectiu que els equips professionals disposessin d'informació sistematitzada que orientés les seves actuacions davant de possibles situacions de maltractament. Paral·lelament, vam oferir als ens locals suport, acompanyament i assessorament especialitzat per adaptar, implementar i avaluar aquesta *Guia* d'acord amb la realitat de cada territori. L'experiència de treball al llarg d'aquests anys ha permès anar nodrint i millorant l'eina, fins a arribar a tenir aquesta edició actualitzada.

Generar coneixement en xarxa i acompanyar els ens locals és la vocació de la Diputació de Barcelona. Per això volem que aquesta *Guia* actualitzada esdevingui, en aquest sentit, un model per als municipis de la província de Barcelona, amb la qual puguin elaborar altres materials per a l'àmbit local o comarcal.

Amb aquest objectiu de millora contínua, seguirem revisant la *Guia* i actualitzant-la permanentment a fi d'oferir les millors respostes a les necessitats dels municipis i de la ciutadania respecte al fenomen dels maltractaments a les persones grans. I, sobretot, continuarem enfortint les polítiques locals, centrant-nos en el cicle de vida de la ciutadania, perquè les persones grans visquin en una societat més segura, inclusiva i cohesionada.

**Alba Barnusell i Ortuño**

Presidenta de l'Àrea de Sostenibilitat Social,  
Cicle de Vida i Comunitat  
de la Diputació de Barcelona

Des del Consell Comarcal del Berguedà hem portat a terme una actualització de la Guia per fer front als maltractaments de les persones grans al Berguedà, amb el suport de la Diputació de Barcelona.

Una guia que ha estat elaborada des d'una comissió tècnica, integrada per diferents professionals i agents del territori que treballen per a les persones grans i des d'una perspectiva interseccional, en la que també es referencia a aspectes relacionats amb les violències masclistes i la LGBTI fòbia en el col·lectiu de les persones grans. Hem comptat amb la col·laboració d'EIMA.

L'Organització Mundial de la Salut (OMS) defineix el maltractament a les persones grans com una de les formes de violència més oculta, més silenciada i menys estudiada i, per tant, també la més desconeguda i la menys detectada i tractada. A més, estima que entre el 4% i el 6% de les persones grans de tot el món, han patit alguna forma d'abús i maltractament; sent el 80% dones i el 20% homes.

Els maltractaments a les persones grans son una realitat encara invisible que suposa una vulneració dels seus drets i una amenaça per a la seva dignitat i qualitat de vida. L'increment de l'esperança de vida, resultat de les millores en el sistema sanitari i de les condicions socioeconòmiques, ha contribuït a l'augment de la població de més edat.

El Berguedà destaca com a comarca on l'envelliment i sobre envelliment té un pes rellevant sobre el total de la població, i és per això que la guia també vol posar el focus a la promoció i divulgació dels drets de les persones grans amb una mirada positiva de l'envelliment.

La finalitat d'aquesta guia és donar visibilitat al maltractament a les persones grans i poder donar una millor resposta des de la prevenció, la protecció i l'atenció, definint les pautes d'actuació dels diferents agents implicats i establint els circuits de coordinació entre els diferents agents a la comarca del Berguedà.

**Sílvia Triola i Costa**  
Consellera Comarcal de Drets Socials  
Consell Comarcal del Berguedà

# 1 — Justificació

Un dels trets més rellevants de la societat catalana és la seva realitat sociodemogràfica, que es caracteritza per un envelliment progressiu de la població. Aquest allargament de l'esperança de vida és fruit d'avenços socioeconòmics, biomèdics, culturals i educatius que han fet possible que la gran majoria de persones grans es mantinguin dins dels paràmetres d'un envelliment actiu i positiu.

Tanmateix, aquest allargament de la vida pot anar acompanyat d'una presència més elevada de morbiditat i discapacitat que fa que les persones grans esdevinguin més vulnerables.

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

Persones expertes preveuen que en els propers anys l'evidència de maltractaments envers les persones grans s'incrementarà considerablement com a conseqüència de la negació social del problema i també per la confluència de diversos factors entre els quals cal destacar l'augment progressiu de les taxes d'envelliment i sobreenvelliment de la població, que poden comportar l'increment de situacions de vulnerabilitat i risc social, així com els canvis experimentats en l'estructura familiar i en l'assignació tradicional de rols entre els seus membres.

En la Declaració Universal dels Drets Humans (1948) s'hi estableixen els drets bàsics de totes les persones en les esferes civil, política, social, econòmica i cultural. És l'eina en què reposa la base moral per a un ample ventall de lleis i, en concret, en què s'insereixen públicament les qüestions i les normatives relacionades amb el maltractament i la discriminació de les persones grans. Aquest és, doncs, el marc de referència des del qual cal articular respostes eficaces a aquesta qüestió de drets humans.

Un cop definit com un problema social, des de fa més de 30 anys, els maltractaments a les persones grans, de la mateixa manera que altres formes de violència familiar o interpersonal, s'han arribat a reconèixer com un fenomen universal que s'observa en totes les classes socials i en qualsevol nivell cultural. Afecten tant els homes i dones com les persones amb identitats i expressions de gènere i orientacions afectives no normatives. L'Organització Mundial de la Salut (OMS) i els serveis de salut pública de la majoria dels països desenvolupats han declarat que es tracta d'un problema social i de salut de primer ordre, ja que afecta moltes persones arreu del món, tant en xifres absolutes com relatives.

El tractament abusiu que pateixen les persones grans és un assumpte summament complex, atès el seu component multifactorial, que sol afectar diversos àmbits: personal, jurídic, social, de la salut, dels drets humans i ètic. Malgrat la magnitud del problema, la societat no li ha donat la importància que requereix en termes d'accions de prevenció i d'intervenció. Com a conseqüència, s'ha produït l'anomenat fenomen iceberg: solament una de cada cinc situacions de maltractament

surt a la llum. Han contribuït a la seva ocultació, entre altres aspectes, la diversitat de situacions dins dels tipus consensuats de maltractaments, la dificultat per obtenir proves de les sospites, l'absència de recursos específics per abordar-los i l'excessiva negació social del problema.

A més, els maltractaments es produeixen, sovint, en l'espai personal i íntim de la persona. Aquesta circumstància no és aliena a la creença dominant en la societat que el que passa en la família és una qüestió privada; aquesta creença provoca una gran barrera que dificulta la visibilitat del fenomen. Un altre factor que també afavoreix l'ocultació és l'edatisme, és a dir, la discriminació per raó de l'edat. De fet, l'edatisme ha estat assenyalat com la tercera forma de discriminació de la nostra societat, precedit del racisme i del sexisme.

Els elements exposats evidencien la importància de dur a terme accions de sensibilització, informació i formació per garantir els drets de les persones grans, especialment les que pateixen situacions de vulnerabilitat o estan en risc de patir-les.

Prevenir el risc de maltractament, contribueix a promoure una mirada positiva de la vellesa a fi de considerar-la, no com un temps d'abandonament, sinó com una etapa activa i proactiva per compartir i gaudir amb altres generacions. En suma, cal contribuir-hi sempre que sigui possible perquè les persones envelleixin d'una manera activa i saludable i perquè la vellesa es pugui viure com una experiència positiva, en la qual els anys de vida siguin una font d'oportunitats i reptes.

## 2— Objectius

La guia pretén cobrir els següents objectius:

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

# **3— Definició dels maltractaments a les persones grans**

Definir el maltractament és un exercici complex, mancat d'exactitud científica, ja que té a veure amb una qüestió d'apreciació des d'una perspectiva que està profundament relacionada amb la cultura, les tradicions, els valors i les normes d'una societat determinada. La definició de maltractament reflecteix allò que les diferents societats consideren acceptable o no en relació amb el comportament interpersonal i comunitari. Totes les definicions sobre maltractament a les persones grans s'han anat revisant i s'hi han anat incorporant conceptes que han estat necessaris a causa del pas del temps i de la mateixa evolució social. Les definicions s'han conceptualitzat des de diferents disciplines i no sempre les propostes fetes des d'un sector (com ara l'àmbit de la jurisprudència) han coincidit amb les que provenien d'un altre (com l'àmbit del treball social o el sanitari).

Hi ha dues definicions que apareixen en la literatura especialitzada que destaquen perquè es considera que són les més properes a la nostra realitat social i cultural i a les nostres tradicions. Són les definicions de la Declaració d'Almeria i la de la Declaració de Toronto.

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

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

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

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

Es pot comprovar que hi ha elements diferenciadors, i alhora complementaris, en ambdues definicions; en una s'especifica les diverses formes que poden tenir els maltractaments i es consideren els àmbits on es poden produir, mentre que l'altra definició destaca un element rellevant com ara l'expectativa de confiança, tan important per a les persones grans.

Com a complement, cal destacar que l'opinió manifestada per la mateixa persona gran i la participació que té en l'abordatge de la seva situació de maltractament són summament importants i necessaris.

## **4— Formes i senyals d'alerta dels maltractaments**

Els maltractaments a les persones grans poden manifestar-se de diverses formes; reconèixer aquesta diversitat és de vital importància a l'hora d'intervenir per protegir la persona gran en situació de maltractament.

Per poder identificar els maltractaments, ens caldrà reconèixer els indicadors o senyals d'alerta que s'associen a les diferents formes de maltractament, tot i que no són exclusius o específics per a cada forma. És imprescindible contextualitzar els diferents senyals i valorar-los amb molta prudència, i tenir en compte que alguns poden aparèixer en situacions on el maltractament s'adverteix clarament i d'altres on el maltractament queda ocult.

L'existència d'un o més d'aquests senyals d'alerta no sempre significa que estem davant d'una situació de maltractament. El que cal fer és tractar-los com a signes que requereixen una atenció acurada o una investigació concreta. També és important recordar la necessitat que els i les professionals disposin de la formació necessària per poder-los interpretar correctament.



Revisar document  
annex "Registre  
d'Indicadors  
d'Alerta"

Les formes de maltractament vers les persones grans que s'exposen a continuació, així com els senyals d'alerta que hi estan relacionats, han estat seleccionades a partir d'una revisió actualitzada i consensuada de la literatura existent.

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

DEFINICIÓ	SENYALS D'ALERTA
<p><b>1 – ABÚS FÍSIC:</b></p> <p>És l'ús de la força física que ocasiona ferides, dolors, o lesions corporals. Poden ser bufetades, sacsejades, cops, cremades, empentes, puntades, o qualsevol agressió física amb objecte o sense. Inclou, a més, restriccions o confinaments no apropiats en els llits, a les cadires, o en una habitació; l'inapropiat ús de fàrmacs, com sedacions sense prescripció.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Talls, cops, cremades, punxades, blaus, marques de subjecció, nafres no curades, inflamacions, lesions a zones del cos amagades, caigudes reiterades inexplicables. Lesions de difícil o contradictòries explicacions de com s'han produït. Fractures. Sobredosi o infradosi de medicació en sang.</li> </ul>

<p><b>2— ABÚS PSICOLÒGIC O EMOCIONAL:</b></p> <p>És infligir angoixa, pena o estrès a través d'actes o paraules. S'hi inclouen les agressions verbals repetides com amenaces, intimidacions o interaccions que denigren la persona, fereixen o disminueixen la seva identitat, dignitat o autoestima; els càstigs, com poden ser el càstig de silenci o de privacions; aïllar o apartar a la persona dels seus amics i amigues i de les seves activitats habituals; infantilització.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insults, humiliacions, tracte indiferent, amenaces, crits, desemparament, passivitat, aïllament i infantilització.</li> <li>• Por, eludir el contacte visual, físic o verbal amb l'agressor/a. Ira, negació, agitació, actituds contradictòries o ambivalents. Confusió, desorientació, ansietat i depressió. Intent de suïcidi.</li> </ul>
<p><b>3— ABÚS SEXUAL:</b></p> <p>Inclou tot contacte sexual sense consentiment: violació, atemptat contra el pudor, assetjament, tocaments. També, els contactes sexuals amb una persona que és incapaç de donar el seu consentiment.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Declaració de la pròpia persona gran. Roba interior estripada o tacada. Rebuig a contactes físics. Lesions zones genitals. Infeccions.</li> </ul>
<p><b>4— ABÚS ECONÒMIC:</b></p> <p>És l'ús il·legal o indegut de béns i/o propietats que pertanyen a la persona gran; la modificació forçada o coercida del testament o d'altres documents jurídics; negar el dret a l'accés i control dels fons personals; els fraus, robatoris o furtos comesos per una persona de confiança; la signatura de documents sense informació clara del contingut o coneixement del mateix. També inclou acords poc equitatius respecte a traspàs de béns a canvi d'uns serveis d'atenció. S'exclouen els delictes comuns fets per desconeguts.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desaparició de joies, objectes d'art o de valor. Moviments bancaris sospitosos, deutes i despeses anormals. Pèrdua del patrimoni, transmissió de propietats, atorgar poders notariais. Fer testament. Vendes fraudulentament i enganyses. Interès inusitat per fer-se càrrec de la persona gran.</li> <li>• Demandes no justificades d'incapacitació.</li> </ul>
<p><b>5— NEGLIGÈNCIA:</b></p> <p>És no atendre les necessitats de la persona gran. Inclou les necessitats bàsiques de salut, roba, higiene, alimentació, habitatge, seguretat, confort i el no compliment dels deures fiduciaris d'una persona. Pot ser intencionada o no intencionada per manca de capacitat, informació, interès o recursos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condicions de vida perilloses; no disposar d'un habitatge amb condicions d'habitabilitat o també amb brutícia, acumulació de deixalles o males olors. Roba inadequada, manca d'higiene personal, paràsits o infeccions. Malnutrició, desnutrició o deshidratació. Problemes de salut sense tractament o cura. Manca de pròtesis auditives, dentals o ulleres si són necessàries. Úlcères per pressió.</li> </ul>

<p><b>6 – ABANDÓ:</b></p> <p>És la deserció per part de la persona cuidadora que té cura i custòdia de la persona gran i la desempara voluntàriament.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Abandonar a la persona gran en una institució, ja sigui hospital, equipament residencial, al carrer o en el domicili.</li></ul>
<p><b>7 – VULNERACIÓ DE DRETS:</b></p> <p>Consisteix en l'agressió, privació o no reconeixement dels drets fonamentals com: dignitat, respecte, intimitat, confidencialitat, participació. La llibertat és un dret fonamental com el dret a decidir.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manca de respecte a la intimitat i a la llibertat. Censura de correspondència. No tenir en consideració els desitjos i decisions de la persona gran sobre aspectes vitals (on, amb qui i de quina forma vol viure). Els tractes discriminatoris i desconsiderats.</li></ul>

Font: EIMA (M.Tabueña/J.Muñoz)

## **5— Factors de risc i de protecció**

## 5.1 — Factors de risc



Revisar document  
annex "Registre  
d'Indicadors  
d'Alerta"

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

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

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

FACTOR DE RISC	EVIDÈNCIA CIENTÍFICA
<b>INDIVIDUAL (VÍCTIMA)</b> Sexe: Femení Edat: més de 74 anys Discapacitat important Trastorn mental: depressió Nivell socioeconòmic baix Dependència financera Deteriorament cognitiu Aïllament social	Baixa-moderada Baixa-moderada Alta Alta Alta Baixa-moderada Alta Alta
<b>INDIVIDUAL (PERSONA MALTRACTADORA)</b> Trastorn mental: depressió Abús de substàncies Dependència de la persona gran: financera, emocional, relacional	Alta Alta Alta
<b>RELACIÓ</b> Relació víctima-persona agressora Cohabitatge víctima-persona agressora Estat civil	Baixa-moderada Alta Baixa-moderada
<b>SOCIETAT</b> Estereotips negatius vers l'envelliment Normes culturals	Dades insuficients Dades insuficients

## 5.2— Factors de protecció

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

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

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

Podem establir factors de protecció en funció de:

- 1—Persona gran:**
  - Coneixement i exercici dels seus drets.
  - Conèixer i reconèixer què és un maltractament a persones grans.
- 2—Persona cuidadora:**
  - Formació en la cura de la persona gran.
  - Xarxa relacional positiva.
- 3—Institucions:**
  - Condicions laborals òptimes.
  - Criteris de bona praxi.
  - Formació i capacitació dels equips professionals.
  - Millorar el treball multidisciplinari.
- 4—Societat:**
  - Promoció i divulgació dels drets de les persones grans.
  - Difusió positiva de l'envelliment i fer front a l'edatisme.
  - Normatives protectores per les persones grans.
  - Foment del voluntariat.
  - Habitatges adaptats i adients per les diverses situacions que pugui viure una persona gran.

## **6— Els maltractaments en les institucions**

S'entén com a maltractament en les institucions:

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

Nacional Center Elder Abuse (NCEA).

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

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

**Major vulnerabilitat de les persones grans.** Les persones grans que viuen en institucions també poden ser vulnerables als maltractaments, donada la seva situació de dependència física, cognitiva i psíquica. Aquestes persones, si són víctimes de maltractaments, tenen més dificultats per demanar ajuda i viuen d'una forma silenciosa i angoixant la situació que pateixen. Aquesta condició de vulnerabilitat es pot agreujar en el cas de persones grans que no poden comunicar-se, perquè pateixen malaltia mental i/o deteriorament cognitiu. Per aquest motiu, esdevé clau que tant professionals com familiars, amistats o qualsevol altra persona del seu entorn que contacti directament o indirectament amb la persona gran, comuniqui qualsevol sospita de maltractament. En cas contrari, els maltractaments es podrien agreujar.

**Més actors implicats.** Encara que els estudis situen el personal dels centres residencials com a principals responsables dels abusos en aquests centres residencials, la família continua tenint un pes important si parlem sobretot de maltractament a nivell econòmic. A més, voluntàriament o no, altres persones que resideixen en el centre també poden exercir maltractaments.

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

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

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

- ✓ Acompliment de les normatives, tant per establiments de titularitat pública com privada.
- ✓ Respectar la ràtio de les diferents categories professionals per garantir una atenció de qualitat.
- ✓ Ser molt exigents amb les condicions d'habitabilitat i la ubicació dels centres.
- ✓ Establir línies d'actuació clares i coherents.
- ✓ Optimitzar la coordinació, l'organització i la supervisió de l'atenció.
- ✓ Tenir molta cura a l'hora d'adaptar les necessitats de les persones als condicionants organitzatius.
- ✓ Formar els i les professionals sobre la realitat amb relació al gènere, l'origen, l'ètnia, LGTBQ+ per tal d'entendre els processos vitals de totes les persones i garantir-ne els drets.

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

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

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

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

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

Signes d'alerta d'algunes formes de maltractaments en les institucions	
ALGUNES FORMES DE MALTRACTAMENTS EN INSTITUCIONS	SIGNES D'ALERTA
Desvalorització de la persona.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No respectar els desitjos de la persona resident (obligar a ingerir certs aliments, no respectar creences o religions, no tenir cura de la seva pròpia roba, no permetre que tinguin objectes afectivament importants, limitar les visites, etc.).</li> <li>• Tracte infantil i tuteig sistemàtic.</li> <li>• Atemptats contra el pudor.</li> <li>• No respectar la confidencialitat.</li> <li>• Desconeixement de la seva història de vida.</li> </ul>
Abús de poder.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Forçar a la persona resident a un ritme molt ràpid en els actes quotidians.</li> <li>• Imposar el canvi a la persona resident d'habitació sense prèvia consulta i sense preparació suficient.</li> <li>• Obligar a realitzar exercicis i activitats a qui no desitja fer-les.</li> </ul>
Amenaces i xantatges.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Si no seus, no soparàs"...</i></li> </ul>
Robatoris de diners o béns personals.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manifestacions del propi resident.</li> </ul>

Maltractaments físics.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dietes inadequades, no respectar les preferències alimentàries, horaris dels àpats inadequats.</li> <li>• Atenció i prescripció mèdica no executada o amb retard, medicació exagerada (sedants i hipnòtics), manca d'higiene, manteniment i ús incorrecte de les pròtesis dentals, auditives, i ulleres.</li> <li>• Contenció física, psicològica, arquitectònica i farmacològica, sense prescripció facultativa i sense el consentiment de la família.</li> <li>• Ferides infringides deliberadament.</li> <li>• Hematomes i/o laceracions no explicables.</li> <li>• Violació del secret professional.</li> </ul>
Vulneració dels drets.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No respectar el desig de les persones. Prohibir, suprimir o impedir la utilització dels mitjans de comunicació: telèfon, ràdio, televisió o correu.</li> <li>• Aïllament amb finalitat repressiva.</li> <li>• Infantilització.</li> <li>• Tuteig no consentit.</li> <li>• No respectar la identitat sexual de la persona gran.</li> <li>• Limitar i/o negar la seva sexualitat.</li> </ul>
Condicions de l'entorn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calefacció o aire condicionat insuficients.</li> <li>• Ventilació inadequada, mala olor ambiental.</li> <li>• Materials insuficients o deteriorats (roba de llit i de taula, sofàs, cadires de rodes, matalassos...).</li> <li>• No existència d'un espai arquitectònic adequat.</li> </ul>
Violència espiritual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No respectar les creences religioses. Imposar o dirigir l'atenció vers una sola religió, no assegurar la defensa i protecció de la llibertat de culte de les persones residents.</li> </ul>
Relacionats amb la cura de la persona gran. (Negligència).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insuficiència d'ajuts tècnics i de suport per a les Activitats Bàsiques de la Vida Diària (ABVD) o Activitats Instrumentals de la Vida Diària (AIVD).</li> <li>• Romandre asseguts o enllitats sense mobilització i sense fer cap activitat.</li> <li>• Ús inadequat del bolquer.</li> <li>• No planificar sortides del centre per a les persones que necessiten acompanyament.</li> </ul>

Relacionats amb la cura de la persona gran. (Negligència).	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ritme accelerat per part de les persones cuidadores a l'hora de tenir cura de les persones usuàries.</li><li>• Aspecte desorganitzat, amb mala olor, brut (pell, cabell, vestit...).</li><li>• Ràtio insuficient de professionals.</li></ul>
Aspectes de conducta.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Enuig.</li><li>• Temor.</li><li>• Evasió i reserva.</li><li>• Confusió.</li><li>• Indefensió.</li></ul>

Font: EIMA (M.Tabueña/J.Muñoz)

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

# 7— La prevenció

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

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

Els objectius de la prevenció són:

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

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

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

### Prevenció primària

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

#### MESURES

- Sensibilització sobre el fenomen dels maltractaments, adreçat a les persones grans, als equips de professionals i a la societat en general (Dia Mundial de la Presa de Consciència de l'Abús i el Maltractament vers les Persones Grans: 15 de juny).
- Educació en valors de respecte, dignitat i tolerància vers les persones d'edat avançada, mitjançant conferències, tallers, programes, assignatures i altres, tant a les escoles com a les universitats.
- Potenciar la formació sobre els maltractaments dels equips professionals implicats, afavorint els cursos d'especialització, jornades, màsters i/o altres.
- Fomentar la recerca sobre el fenomen dels maltractaments a les persones grans.
- Incloure els maltractaments a les persones grans en programes de prevenció.
- Sensibilitzar i informar als mitjans de comunicació davant els maltractaments a les persones grans, considerant la dimensió informativa, social i educativa.
- Realització d'activitats sobre els eixos de discriminació de col·lectius (gènere, origen, creences, LGTBIQ+, capacitats diverses... en els casals, centres de dia i residències de gent gran).

### Prevenció secundària

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

#### MESURES

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

- Document Delació Voluntària.
- Document de Voluntats Anticipades (DVA).
- Previsions patrimonials.
- Mesures cautelars.

Persona gran víctima de maltractament que no tingui capacitat per decidir. Es poden dur a terme les següents mesures:

- Proposta de mesures judicials de suport a les persones amb discapacitat i posterior designació de persona que presti l'assistència.
- Ingress involuntari en un centre residencial.
- Intervenir perquè les situacions detectades puguin ser ateses per personal especialitzat i amb estructures de suport específiques per aquesta finalitat.
- Assessorament i accions dirigides a qui té cura d'una persona gran amb dependència.

### Prevenció terciària

L'objectiu és tractar i rehabilitar les situacions de maltractament detectades i intervingudes

#### MESURES

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

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

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

## 8— La detecció

El primer contacte amb una situació de maltractament a una persona gran hauria de ser molt divers, ja que és important assenyalar que **tothom pot detectar** una possible situació de maltractament des de la pròpia persona gran que comuniqui a algú la seva situació, passant per la seva xarxa més propera (familiars, veïnat, amistats, entitats, associacions de persones grans i/o casals de gent gran, comerços de proximitat...) fins a professionals de diferents àmbits (Serveis Socials Bàsics, Teleassistència, Sanitat, Cossos de seguretat...).

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

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

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

A continuació es presenten una sèrie de pautes que poden facilitar la detecció.

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

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

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

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

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

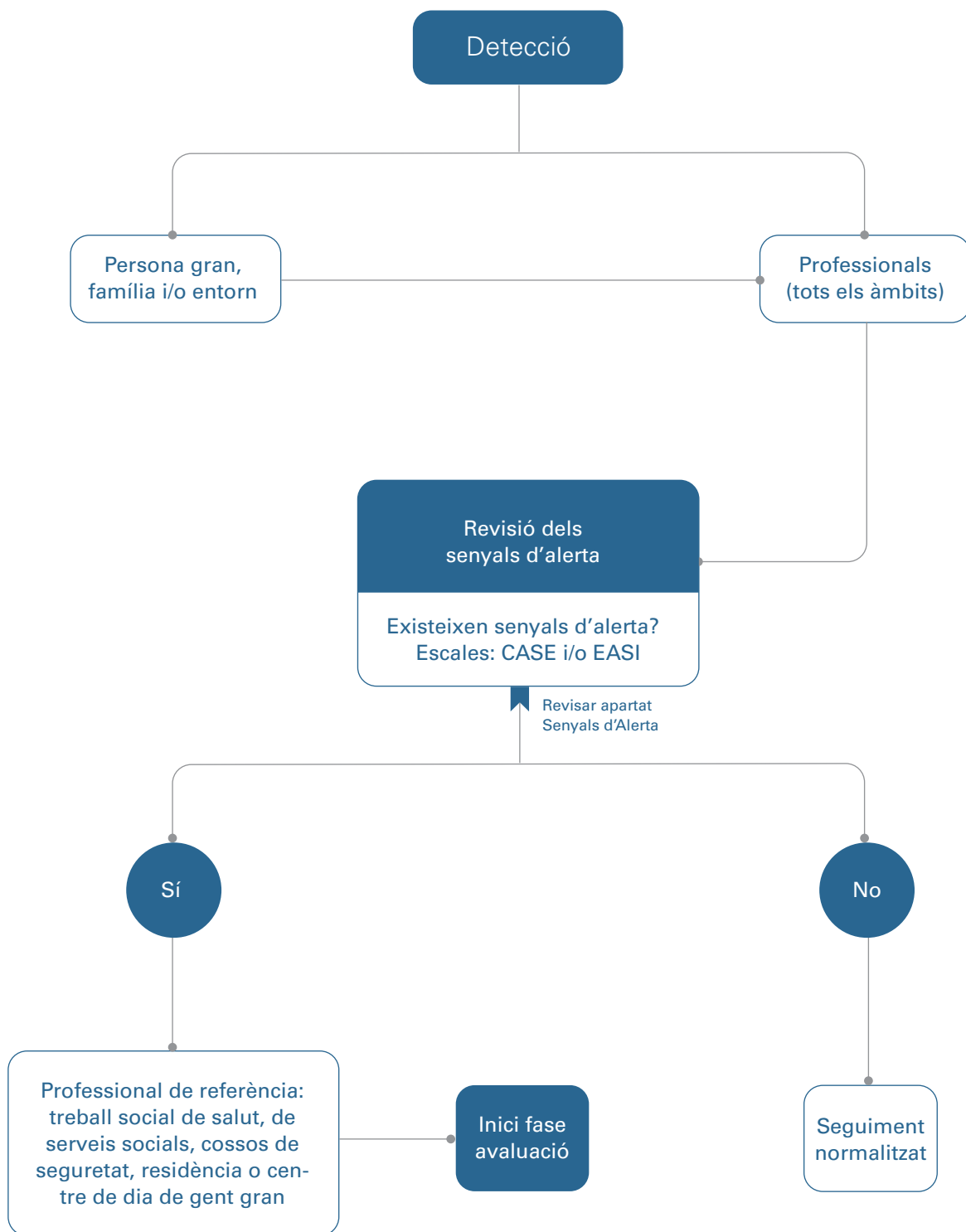
## Comprovació

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

### → QUI HO COMPROVA:

- Treball social dels serveis socials bàsics.
- Treball social, infermeria i medicina del centre d'atenció primària de salut (CAP).
- Hospital de Berga.
- Treball social, infermeria i medicina del centre d'atenció intermèdia (socio-sanitari).
- Treball social i/o infermeria del centre residencial i centre de dia.
- Coordinador/a de zona del servei de Teleassistència.
- Grup d'Atenció a la Víctima de Mossos d'Esquadra.
- Treball social, infermeria i/o medicina del Centre de Salut Mental d'Adults (CSMA).
- Treball social i llevadora del Servei ASSIR Berguedà.

Si algun dels o les professionals confirma l'existència de senyals d'alerta es passa a la fase d'avaluació.



## 9— L'avaluació

En aquest apartat es presenten les eines bàsiques per poder avaluar la persona gran víctima de maltractament. La finalitat és disposar d'informació precisa i necessària per formular un pla d'acció integral. Per aquest motiu, s'inclouen valoracions que fan referència als aspectes de salut física, psíquica i cognitiva, social i familiar.

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

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

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

### Avaluació física

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

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

Inclou les següents escales:

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

### Avaluació cognitiva

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

Les proves les duran a terme professionals especialistes en la matèria.

a) Escales que valoren l'estat cognitiu:

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

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

- Global Deterioration Scale (GDS).
- Escala de Blessed.
- Clinical Demential Rate (CDR).

### Avaluació psicològica

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

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

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

Entre altres, podem trobar les següents:

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

### Avaluació social i familiar

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

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

L'avaluació dels aspectes socials i familiars la realitzen treballadores i treballadors socials.

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

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

Accions i eines de cada professional i servei			
PROFESSIONALS	ACCIONS	EINES	SERVEIS
<b>Infermeria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar i valorar les alteracions de salut. Utilitzar escales validades de valoració geriàtrica.</li> <li>• Valoració segons necessitats.</li> <li>• Presència de síndromes geriàtriques.</li> <li>• Recollir les dades necessàries per fer el diagnòstic d'infermeria.</li> <li>• Informe d'infermeria detallat amb diagnòstic i necessitats alterades.</li> <li>• Reflectir les dades rellevants (pell, nutrició, higiene).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observació.</li> <li>• Entrevista.</li> <li>• Índex Barthel.</li> <li>• Índex Lawton i Brody.</li> <li>• Escala Braden.</li> <li>• Escala Downton.</li> <li>• Pfeiffer.</li> <li>• MEC / Mini-Mental.</li> <li>• Yesavage.</li> <li>• Goldberg.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atenció Primària de Salut de l'Alt Berguedà i Berga Centre.</li> <li>• Centres d'Atenció Intermèdia (sociosanitari).</li> <li>• Centres de dia de gent gran.</li> <li>• Centre d'Urgències d'Atenció Primària (CUAP)</li> <li>• Hospital de Berga / Fundació Althaia.</li> <li>• Residències de gent gran.</li> </ul>
<b>Medicina</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoració clínica.</li> <li>• Història i antecedents.</li> <li>• Comorbiditat.</li> <li>• Sospita diagnòstica.</li> <li>• Informe detallat de la situació.</li> <li>• Reflectir a l'informe tot allò que sigui rellevant (hematomes, lesions...).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exploracions complementàries.</li> <li>• Analítiques.</li> <li>• TAC Cranial.</li> <li>• Yesavage.</li> <li>• Goldberg.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atenció Primària de Salut de l'Alt Berguedà i Berga Centre.</li> <li>• Centres d'Atenció Intermèdia (sociosanitari).</li> <li>• Centre d'Urgències d'Atenció Primària (CUAP)</li> <li>• Hospital de Berga / Fundació Althaia.</li> <li>• Residències de gent gran.</li> </ul>
<b>Medicina especialitzada Neurologia/ Geriatria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exploració i confirmació de diagnòstic de demència.</li> <li>• Tipus de demència i grau o severitat.</li> <li>• Història clínica, exploració neurològica, informe.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• The Clinical Dementia Rating (CDR).</li> <li>• Global Deterioration Scale (GDS).</li> <li>• Escala Blessed.</li> <li>• Valorar altres exploracions complementàries.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centres d'Atenció Intermèdia (sociosanitari).</li> <li>• Centre d'Urgències d'Atenció Primària (CUAP).</li> <li>• Hospital de Berga / Fundació Althaia.</li> <li>• Residències de gent gran.</li> </ul>

PROFESSIONALS	ACCIONS	EINES	SERVEIS
<b>Treball social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoració social/ Diagnòstic social: habitatge, nivell econòmic, relacional.</li> <li>• Xarxa de suport (qualitativa i quantitativa).</li> <li>• Efectes i conflictes familiars.</li> <li>• Activitat social (aïllament social i/o solitud).</li> <li>• Hàbits, creences.</li> <li>• Actitud per acceptar o no l'ajuda.</li> <li>• Avaluar nivell d'estrès de la persona cuidadora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista.</li> <li>• Observació.</li> <li>• APGAR familiar.</li> <li>• Suport Social Duke.</li> <li>• Zarit.</li> <li>• Gijón.</li> <li>• Barber.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atenció Primària de Salut de l'Alt Berguedà i Berga Centre.</li> <li>• Centres de dia de gent gran.</li> <li>• Hospital de Berga / Fundació Althaia.</li> <li>• Residències de gent gran.</li> <li>• Serveis Socials Bàsics.</li> </ul>
<b>Psicologia especialitzada (neuropsicologia/ psicogerontologia)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoració neuropsicològica.</li> <li>• Valoració cognitiva.</li> <li>• Estat anímic.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yesavage.</li> <li>• Goldberg.</li> <li>• Test del Rellotge.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centres d'Atenció Intermèdia (socio-sanitari).</li> <li>• Centres de dia de gent gran.</li> <li>• Hospital de Berga / Fundació Althaia.</li> <li>• Residències de gent gran.</li> </ul>

A fi de valorar la gravetat del cas, una situació és urgent quan es constata:

- ✓ Un risc per a la integritat física (agressions i senyals d'alerta de caràcter greu) i, per tant, una necessitat de sortir del domicili.
- ✓ Un abandonament de la persona gran maltractada.

## Avaluació

És imprescindible revisar el quadre d'accions i eines de cada professional i servei. En síntesi, qui ha de fer les següents accions són:

### → 1.- AVALUACIÓ FÍSICA:

- Medicina, infermeria del CAP de l'Alt Berguedà, Baix Berguedà i Berga Centre.
- Hospital de Berga o Fundació Althaia.

- Medicina i/o infermeria de centre residencial.

### → 2.- AVALUACIÓ COGNITIVA:

- Medicina de família CAP de l'Alt Berguedà, Baix Berguedà i Berga Centre.

- Medicina de centre residencial i de centre de dia.

- Neurologia de l'Hospital de Berga.

- Unitat de psicogeriatria.

- Medicina del Centre de Salut Mental d'Adults (CSMA).

- Medicina del Centre d'Atenció i Seguiment de Drogodependències (CASD).

### → 3.- AVALUACIÓ PSICOLÒGICA:

- Psicòleg/òloga de centre residencial.

- Psicòleg/òloga del centre de salut mental.

- Psicòleg/òloga del servei d'informació i atenció a les dones (SIAD).

- CAS Berga.

- Unitat de psicogeriatria (Unitat de Vida Protegida).

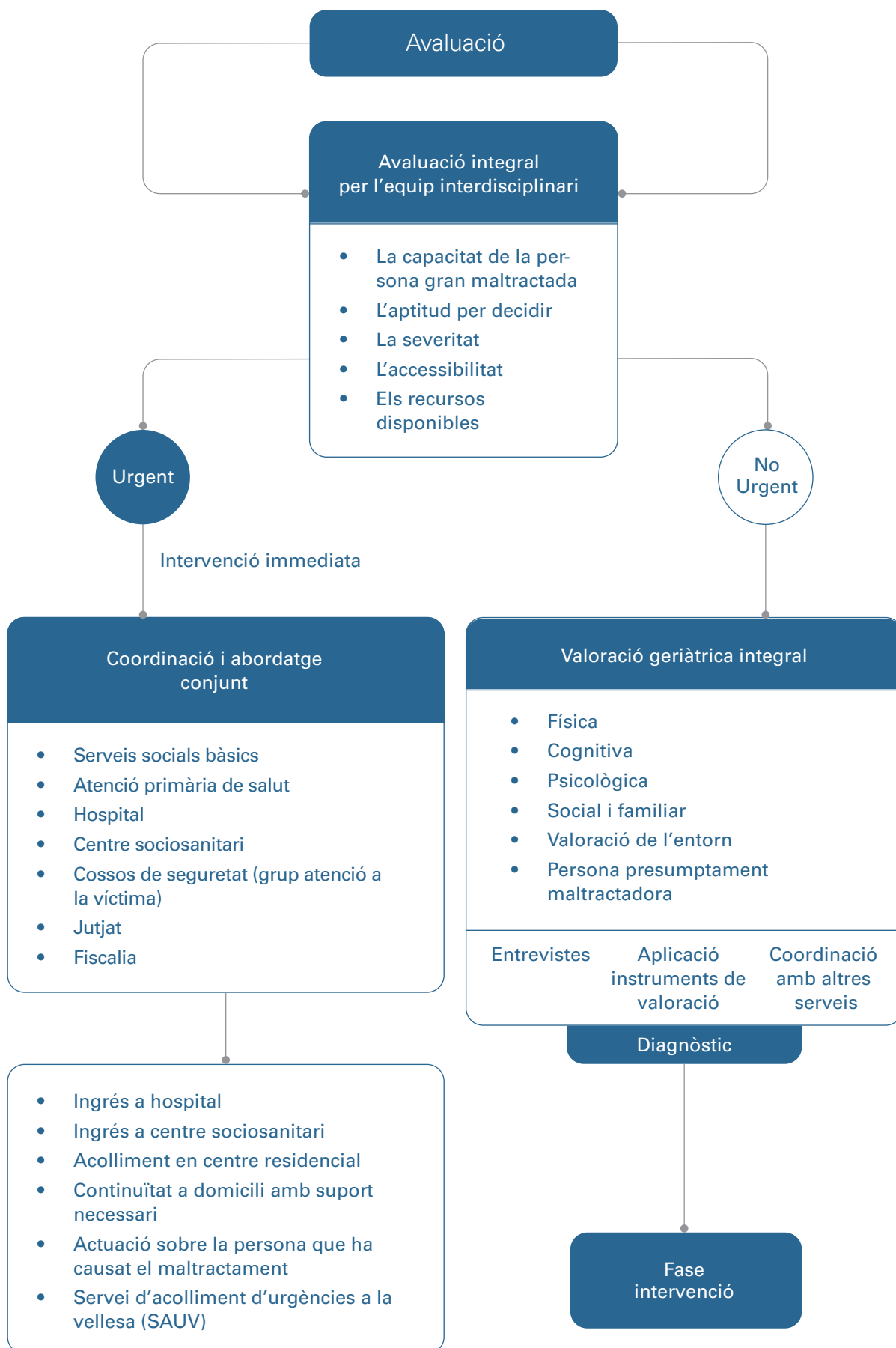
- Psicòleg/òloga del Centre de Salut Mental d'Adults (CSMA).

- Psicòleg/òloga del Centre d'Atenció i Seguiment de Drogodependències (CASD).

- Psicòleg/òloga de la unitat de psicogeriatria.

## → 4.- AVALUACIÓ SOCIAL I FAMILIAR:

- Treball social dels serveis socials bàsics.
- Treball social del centre d'atenció primària de salut (CAP).
- Treball social de l'hospital de Berga o Fundació Althaia.
- Treball social de centre residencial i de centre de dia.
- Treball social del centre d'atenció intermèdia.
- Treball social d'ASSIR Berguedà.
- Treball social del Centre de Salut Mental d'Adults (CSMA).
- Treball social del Centre d'Atenció i Seguiment de Drogodependències (CASD).



## 9.1 — L'entrevista

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

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

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

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

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

Accions i eines de cada professional i servei	
<b>ASPECTES GENERALS</b>	<p>Les entrevistes es faran per separat, a la persona gran maltractada, a la persona responsable del maltractament i a les persones de l'entorn.</p> <p>El fet de poder disposar d'una informació prèvia de la persona gran, com per exemple amb qui viu, qui la visita, el seu historial mèdic i qui la cuida, en definitiva, és de gran utilitat.</p> <p>La persona gran és i ha de ser protagonista del seu propi procés mentre tingui capacitat de decisió.</p> <p>Cal potenciar les possibilitats i recursos de la persona gran víctima de maltractaments.</p> <p>S'ha de formular les preguntes de forma oberta i general, no obstant això, cal també fer preguntes molt específiques entorn al tema dels maltractaments.</p>

L'ENTORN	<p>Les visites a domicili donen una informació molt valuosa, cal considerar-les sempre que sigui possible.</p> <p>Fer les entrevistes en privat a fi de preservar la confidencialitat.</p> <p>Generar un ambient de calidesa i confort.</p>
LA INTERACCIÓ I LA COMUNICACIÓ	<p>Establir una relació empàtica.</p> <p>Mantenir un contacte visual constant.</p> <p>No emetre judicis de valor.</p> <p>Respectar els valors i les tradicions de les persones.</p> <p>Utilitzar un llenguatge que s'adapti a les condicions de la persona gran.</p> <p>Mostrar interès i atenció a tot allò que expressa la persona, és a dir, fer escolta activa.</p> <p>Permetre l'expressió de les emocions i respectar els silencis.</p> <p>Donar informació útil i adaptada a cada persona segons les seves capacitats.</p>
LA COMUNICACIÓ NO VERBAL	<p>Potenciar l'observació dels elements de la comunicació no verbals.</p> <p>Mantenir una postura relaxada i una actitud tranquil·la.</p> <p>Cal tenir present:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'aspecte general de la persona.</li> <li>• El parallenguatge (les inflexions de la nostra veu, la modulació, el to i el timbre).</li> <li>• La gestualitat.</li> <li>• Les expressions facials dels estats emocionals, agrupades bàsicament en dues categories: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Les que expressen plaer, excitació, felicitat i confort.</li> <li>– Les que expressen ansietat, tristesa i evitació.</li> </ul> </li> </ul>

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

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

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

- **L'EASI (Elder Abuse Suspicion Index):** És un instrument que permet obtenir un Índex de Suspita de Maltractaments vers les persones grans. Consta de 5 preguntes dirigides a la persona gran, i una darrera pregunta dirigida a la persona que realitza l'entrevista.
- **Qüestionari de detecció realitzat per la Canadian Task Force:** Consisteix en una sèrie de preguntes directes que foren suggerides perquè fossin incorporades en les visites rutinàries amb les persones grans, amb la finalitat de determinar el possible risc d'alguna situació de maltractament.
- **Indicadors de maltractament en el cuidador/a i la persona gran (IOA):** L'escala fou desenvolupada per Reis i Nahmiash, a través de la selecció d'un conjunt d'indicadors de maltractaments identificats en investigacions anteriors. Està formada per 27 ítems i avalua tant indicadors presents en la persona que cuida com en la persona cuidada. És completat per personal entrenat.
- **Hwalek-sengstock (1991) Abuso de ancianos (HS/EAST)Neale, AV, Hwalek, MA, Scott, RO, & Stahl, C:** Validació de la prova Hwalek-Sengstock major projecció d'abús. Instrument de detecció per identificar les persones grans amb alt risc de vulnerabilitat. Aquest test està dissenyat perquè pugui ser contestat en format autoinforme, és a dir, que la pròpia persona gran el pugui fer de forma autònoma. Mesura la vulnerabilitat de la persona gran i les situacions potencialment abusives a què pot estar fent front.
- **Caregiver abuse screen (CASE).** És un instrument per ser contestat per la persona de l'entorn de la persona gran qui es consideri cuidadora principal d'aquesta. Té un format molt breu (tan sols 8 ítems) que es contesten en format dicotòmic (sí/no).

# 10— La intervenció

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

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

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

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

## 10.1 — Principis que guien l'acció

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

- ✓ Preservar en primer lloc, els drets de les persones grans, i especialment els que a continuació destaquem:
  - Dret a l'autodeterminació i, per tant, a la possibilitat de rebutjar o acceptar a rebre ajuts.
  - Dret a gaudir de tota la informació.
  - Dret a tenir les necessitats bàsiques cobertes.
  
- ✓ Preservar, tant com sigui possible, les relacions personals i els desitjos manifestats.  
Intervenir ocasionant el mínim dany possible sense emetre perjudicis, ni fer judicis de valor.
  
- ✓ Respectar el principi d'autonomia, en aquest cas, relacionada amb la voluntat de la persona gran per governar les seves accions.

✓ Aquest principi ve determinat per:

- La llibertat d'elecció.
- L'absència de coacció.
- L'elecció basada en la racionalitat d'un consentiment.

### Accions vers la persona gran víctima de maltractament

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

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• En tot moment cal respectar la decisió de la persona, és a dir, tenir en compte el principi d'autodeterminació.</li> <li>• Oferir suport i ajut per a poder esbrinar i entendre què està passant dins la seva situació de maltractament.</li> <li>• Assessorament envers els possibles factors de risc.</li> <li>• Proporcionar-li tot tipus d'informació, de forma clara i exhaustiva (programes, ajuts, mediació, serveis socials i de salut, equipaments).</li> <li>• Conèixer i analitzar totes les accions portades a terme prèviament a la detecció del maltractament.</li> <li>• Incrementar la seva autoestima i reduir la seva inculparió.</li> <li>• Potenciar els recursos que la persona pot posar en joc davant la situació que està patint (l'empoderament).</li> <li>• Proposar-li estratègies d'acció que estiguin al seu abast en funció de les seves circumstàncies.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Donar un bon acompanyament i suport emocional.</li> <li>• Proporcionar suport i garantir que se'n donarà fins que la situació canviï o finalitzi.</li> <li>• Fer ús tant de les intervencions psicoterapèutiques com de les dinàmiques de grup, grups de suport emocional i grups d'ajuda mútua (GAM).</li> <li>• Potenciar els vincles familiars i socials.</li> <li>• Evitar l'aïllament i la solitud.</li> <li>• Cercar alternatives a una possible institucionalització (pisos amb serveis i/o tutelats, estades temporals en un centre, acolliment familiar, unitats convivencials).</li> <li>• Informar de la figura de l'Assistent del Codi Civil Català.</li> <li>• Considerar les accions legals (denúncia, mesures cautelars, etc.).</li> </ul> |
|--|--|

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

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicar-ho i/o denunciar-ho al Jutjat o Fiscalia segons procedeixi.</li> <li>• Iniciar la petició de procediment de mesures judicials de suport a les persones amb discapacitat.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaluar i elaborar un pla d'acció coordinada amb els serveis socials, els serveis de salut i els serveis jurídics.</li> <li>• Potenciar la figura de la Guarda de Fet.</li> <li>• Sol·licitar l'ingrés involuntari.</li> </ul> |
|--|---|

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

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

## 10.2— Objectius de la intervenció

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

## 10.3— Pla d'intervenció

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

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



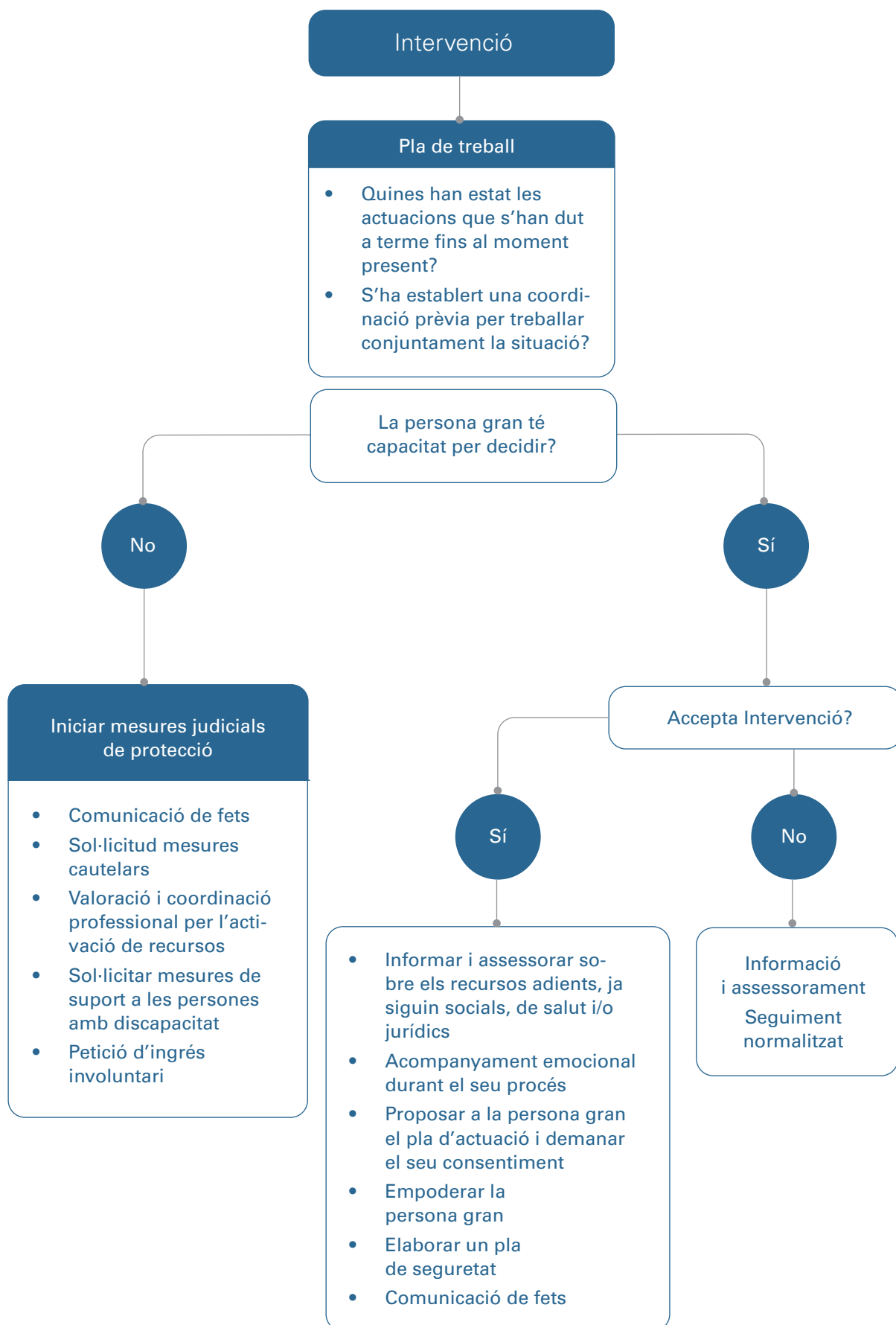
Revisar apartat 11.4  
Protecció de dades

Tots els serveis o recursos han de tenir:

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

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

Posteriorment, medicina familiar, segons de qui depengui, ha de derivar el cas a la unitat de neurologia de l'hospital, o centre de referència, per ampliar el diagnòstic.



# 11 — Aspectes jurídics

La protecció jurídica de la persona gran es pot fer des de tres àmbits fonamentals:

- La prevenció, quan la persona gran manté la seva capacitat jurídica, pot atorgar documents per preveure la seva protecció present i de futur, i determinar com s'ha de regular la seva vida pel que fa a l'atenció personal, la salut i el patrimoni.
- La protecció en cas de necessitar suport per exercir la seva capacitat jurídica en l'àmbit personal, de salut o econòmic.
- La protecció quan es produeix un presumpte delicte i es té coneixement dels fets.

## 11.1 — Mesures que cal emprar quan la persona té capacitat jurídica

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

- Delació voluntària.
- Document de voluntats anticipades (DVA) o testament vital.
- El poder preventiu.
- L'assistència.
- Patrimoni protegit.

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

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

Cal tenir en compte que no tota situació de maltractament tindrà una resposta des de l'àmbit penal, per això és important tenir presents aquests documents des d'un punt de vista preventiu i protector.

## 11.2— Mesures que cal emprar quan la persona necessita suport per exercir la seva capacitat jurídica

Quan hi ha una situació d'abús, i la persona necessita suport per exercir la seva capacitat jurídica, prèvia avaluació i concreció de cada cas, es poden fer les següents actuacions:

### → MESURES CAUTELARS

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

Aquestes mesures es poden demanar al Jutjat de 1a instància de Berga (es presenten al Deganat del Jutjat on resideix la persona presumptament incapaç) o a la Fiscalia de l'Àrea de Manresa.

És convenient **concretar quines mesures cautelars es demanen**, que seran diferents a cada cas.

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

A títol orientatiu es poden demanar:

A les mesures cautelars és important demanar que s'anomeni un Defensor judicial, o Administrador patrimonial en cas que només es tracti de temes econòmics.

En cas que sigui convenient que una persona física o jurídica exerceixi el càrrec per les mesures judicials de suport, es pot proposar en el mateix escrit.

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

En cas de demanar mesures cautelars, cal fer un seguiment del procediment,

trucar o anar al Jutjat, perquè a vegades pot estar arxivat o aturat el procediment, i es dona per fet que segueix el curs normal.

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

Cal aportar:

#### Informe social:

S'hi ha de detallar, de manera concreta, la situació de risc, la necessitat d'intervenció, i quina és la persona o persones que presumptament maltracten la persona gran.

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

**Informe mèdic:**

Aquest document és important perquè els i les professionals de la medicina aportin els seus coneixements per acreditar que la persona no pot prendre decisions, li manca capacitat o judici de valor, etc...

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

**Altra documentació:**

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

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

**→ INGRÉS INVOLUNTARI**

La petició d'ingrés involuntari es presenta al deganat dels Jutjats de Berga.

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

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

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

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

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

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

Cal aportar:

#### Informe social:

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

- És important remarcar quins són els perjudicis i riscos que pot patir la persona si continua vivint al seu habitatge. Alhora, determinar perquè l'atenció assistencial que necessita la persona no es pot rebre en el propi domicili, i és imprescindible que es faci en un centre assistencial o sanitari, psiquiàtric, ...
- Afegir qualsevol informació adient de l'entorn de la persona que reforci la necessitat de fer l'ingrés.
- La manca d'alguna informació no ha de ser motiu per retardar la presentació de la petició d'ingrés involuntari.
- Des de la presentació, i mentre el Jutjat pren una decisió, en qualsevol moment podem aportar noves informacions que ajudin el Jutjat i Fiscalia a la seva tasca.
- Els informes han de ser concrets, remarcant amb majúscules, subratllat, o qualsevol distintiu, allò que ha de suposar una especial atenció al Jutjat i Fiscalia.
- És important centrar quin és el problema i la necessitat a protegir.
- No divagar amb antecedents personals o de l'entorn, tot i ser importants, ja que el més important és concretar perquè cal acordar ingrés involuntari.
- També explicar quins són els indicadors o símptomes que evidencien o porten a concloure que la persona pateix un deteriorament cognitiu o li manca capacitat de decidir, o que la persona està en una situació de risc, o pot posar en perill a terceres persones, amb independència que s'acompanyi o no de l'informe mèdic.
- En el cas que la persona, per qui es demana l'ingrés, no tingui capacitat per entendre el contingut de la citació judicial que ha de rebre, o que es presumeixi que el seu entorn tractarà d'evitar o dificultar la presentació de la persona maltractada davant el jutjat per realitzar-li l'exploració i reconeixement forense necessaris, caldrà posar-ho en coneixement del jutjat en el mateix escrit de petició d'ingrés involuntari, per tal que es prenguin les mesures oportunes i es puguin practicar les proves imprescindibles per adoptar les mesures cautelars.

- També es pot proposar, davant la previsió que hi hagi impediments, que el Jutjat acordi que la citació es faci mitjançant els Cossos de Seguretat (Mossos d'Esquadra o Policia Municipal).
- Al mateix temps, si tenim indicis que, malgrat s'acordi per part del Jutjat l'ingrés involuntari, aquest no es podrà portar a terme, per la negativa de la pròpia persona o del seu entorn, hem d'explicar al Jutjat i demanar l'auxili judicial, perquè ordeni als cossos de seguretat i/o serveis sanitaris que facin les actuacions necessàries a fi de garantir el compliment de l'autorització d'ingrés involuntari.

#### Informe mèdic:

Aquest document és important perquè els i les professionals de la medicina aporten els seus coneixements per acreditar que la persona no pot prendre decisions, li manca capacitat o judici de valor, etc.

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

#### → GUARDA DE FET

La comunicació de Guarda de Fet es presenta al deganat dels Jutjats de Berga.

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

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

Quan sigui necessària l'actuació representativa de la persona guardadora de fet, aquesta haurà d'obtenir l'autorització per realitzar-la mitjançant un expedient de jurisdicció voluntària, en el que s'escoltarà a la persona amb discapacitat.

L'autorització judicial pot ser-ho per un o diversos actes necessaris per desenvolupar la funció de suport, i ha de ser exercida d'acord amb la voluntat, desitjos i preferències de la persona amb discapacitat

#### → INCOMPLIMENT DE LA PERSONA TUTORA, CURADORA, O DEFENSORA JUDICIAL O ASSISTENT

Quan no compleixen les seves obligacions com a tals, cal comunicar-ho al Jutjat que ha declarat la incapacitació o la mesura cautelar, o la mesura judicial de suport o a Fiscalia, a efectes de fer la remoció del càrrec i nomenar una altra persona per exercir el càrrec.

A la comunicació cal adjuntar un informe social per justificar la mala praxis de

la persona tutora, curadora, o defensora judicial, o assistent, així com qualsevol documentació o testimoni que estigui disponible.

En cas que no hi hagi informació de quin Jutjat ha acordat nomenar els esmentats càrrecs, es pot demanar la partida de naixement de la persona on consta on ha estat modificada la seva capacitat o acordat mesures judicials de suport al Registre Civil del lloc de naixement.

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

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

→ **COMUNICACIÓ PER DEMANAR MESURES JUDICIALS DE SUPORT  
EN L'EXERCICI DE LA CAPACITAT JURÍDICA**

Qualsevol persona que tingui coneixement que una persona gran necessita suports per exercir la seva capacitat jurídica ho pot comunicar a Fiscalia de l'àrea de Manresa, mitjançant el *Protocol de cribatge* abans d'iniciar un procés de sol·licitud de mesures judicials de suport en l'exercici de la capacitat jurídica, i criteris i recomanacions per al foment de l'autonomia en la presa de decisions.

Per tant, no és una opció exclusiva dels serveis socials, sinó que també és competència dels centres sanitaris, centres assistencials, familiars que no estiguin legitimats per demanar al Jutjat les mesures judicials de suport, persones cuidadores, veïnes o conegudes...

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

En cas que no hi hagi possibilitats d'obtenir informe mèdic per qualsevol circumstància, es recomana indicar-ho per escrit quan es presenti el protocol i deixar ben clar quins són els indicadors de necessitar mesures judicials de suport, perquè posteriorment al reconeixement judicial i exploració del Metge Forense puguin verificar i concloure que cal dites mesures de suport per exercir la capacitat jurídica. En aquest cas, cal justificar la impossibilitat d'accés per obtenir l'esmentat informe. També es pot proposar l'auxili dels Cossos de Seguretat per obtenir l'accés al domicili i fer la valoració, o bé el trasllat al Jutjat pel reconeixement del Metge Forense i del Jutge o Jutgessa.

El fet d'haver efectuat la comunicació per sol·licitar mesures judicials de suport no assegura que el Ministeri Fiscal presenti la demanda i, per tant, cal fer-ne un seguiment.

## 11.3— Comunicació de fets presumptament delictius

Quan es tenen coneixements d'uns fets que poden ser qualificats com delictes s'ha de posar en coneixement de Fiscalia de l'àrea de Manresa, Jutjat d'Instrucció, Jutjat de Guàrdia o Cossos de Seguretat (Mossos d'Esquadra o Policia Local de Berga).

La comunicació s'ha de fer en el Jutjat, Fiscalia o Cossos de Seguretat de la població on resideix la persona presumptament víctima del delicte.

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

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

En el supòsit que una persona maltractada no vulgui denunciar la seva situació de maltractament i tingui capacitat de decisió, els i les professionals tenen l'obligació de fer la comunicació al Jutjat, Fiscalia, Cossos de Seguretat.

Així mateix, s'informarà la persona gran en situació de maltractament d'aquesta circumstància.

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

### → ORDRE DE PROTECCIÓ DE VÍCTIMES

Quan la persona gran maltractada estigui en una situació objectiva de risc, es pot demanar una ordre de protecció de víctimes, quan es tracti d'un maltractament físic o psicològic infligit a les persones que esmenta l'article 173.2 del Codi Penal:

*“... qui sigui o hagi estat cònjuge o sobre la persona que estigui o hagi estat lligada a ell per una anàloga relació d'afectivitat encara no hagi convivència, o sobre els descendents, ascendents, germans ..... o menors o persones amb discapacitat necessitades d'especial protecció que amb ell convisquin, als subjectes a tutela, curatela, acolliment o guarda de fet, o persona emparada en qualsevol altra relació per la qual es trobi integrada en el nucli de convivència familiar, així com sobre les persones que per la seva especial vulnerabilitat es trobin sotmeses a custòdia o guarda en centres públics o privats.”*

Sense perjudici del deure de comunicació de presumpte delicte, existeix la possibilitat de demanar una ordre de protecció de víctimes al Jutjat de Guàrdia, al Ministeri Fiscal, o Mossos d'Esquadra, les Oficines d'Atenció a la Víctima, als Serveis Socials Bàsics o institucions assistencials dependents de les administracions públiques, per incoar o instar un procediment per l'adopció de la Ordre de Protecció (Article 544 tercer Llei d'Enjudiciament Criminal).

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

A part del delictes de violència domèstica ja esmentat (art. 173.2 Codi Penal), a nivell genèric es donen altres tipus de delictes com poden ser:

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

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

LLEI ENJUDICIAMENT CRIMINAL ARTICLES 259, 262 I 544 TER.

Art. 259: El que presenciés la perpetració de qualsevol delictes públic està obligat a posar-ho immediatament en coneixement del Jutge d'Instrucció, de Pau, Comarcal o Municipal, o Funcionari fiscal més proper al lloc en què es trobés, sota la multa de 25 a 250 pessetes.

Art. 262: Els que per raó dels seus càrrecs, professions o oficis tinguessin notícia d'algun delictes públic, estaran obligats a denunciar-ho immediatament al Ministeri Fiscal, al Tribunal competent, al Jutge d'Instrucció i, en defecte d'això, al Municipal o al Funcionari de Policia més proper al lloc, si es tractés d'un delictes flagrant.

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

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

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

Art. 544 ter:

1. El Jutge d'Instrucció dictarà ordre de protecció per a les víctimes de violència domèstica en aquelles situacions en que, existint indicis fonamentats de la comissió d'un delictes d'odi o falta contra la vida, integritat física o moral, llibertat sexual, llibertat o seguretat d'alguna de les persones esmentades en l'article 173.2 del Codi Penal, resulti una situació objectiva de risc per a la víctima que requereix l'adopció d'alguna de les mesures de protecció regulades en aquest article.
2. Sense perjudici del deure general de la denúncia previst en l'article 262 d'aquesta llei, les entitats o organismes assistencials, públics o privats, que tinguessin coneixement d'algun dels fets esmentats en l'apartat anterior haurien de posar-los immediatament en coneixement del jutge de guàrdia o del Ministeri Fiscal amb la finalitat que es pugui incoar o instar el procediment per a l'adopció de l'ordre de protecció.
3. L'ordre de protecció podrà sol·licitar-se directament davant l'autoritat judicial o el Ministeri Fiscal, o bé davant les Forces i Cossos de Seguretat, les oficines d'atenció a la víctima o als serveis socials o institucions assistencials que depenen de les Administracions públiques.

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

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

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

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

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

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

LLEI 11/2014, DE 10 D'OCTUBRE, PER GARANTIR EL DRETS DE LESBIANES, GAIS, BISEXUALS, TRANSGÈNERES I INTERSEXUALS I PER A ERRADICAR L'HOMOFÒBIA, LA BIFÒBIA I LA TRANSFÒBIA. ARTICLE 11.1

"Els o les professionals a què fa referència l'article 10, si tenen coneixement d'una situació de risc o tenen una sospita fonamentada de discriminació o violència per raó d'orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere, tenen el deure de comunicar-ho als cossos i forces de seguretat i a l'òrgan competent".

→ CAL TENIR EN COMPTE:

- *Que el Codi Penal entén per discapacitat aquella situació en la qual es troba una persona amb deficiències físiques, mentals, intel·lectuals o sensorials de caràcter permanent que, a l'interactuar amb diverses barreres, poden limitar o impedir la seva participació plena i efectiva a la societat, en igualtat de condicions amb les altres.*
- *També, als efectes d'aquest Codi, s'enten per persona amb discapacitat necessitada d'especial protecció a aquella persona amb discapacitat que, tingui o no judicialment modificada la seva capacitat d'obrar, requereixi d'assistència o suport per l'exercici de la seva capacitat jurídica i per la presa de decisions respecte la seva persona, del seus drets o interessos a causa de les seves deficiències intel·lectuals o mentals de caràcter permanent.*
- En situacions de maltractaments a persones grans, quan és necessari fer una comunicació als Òrgans judicials, cal tenir clar com donar una protecció efectiva a la persona que els pateix. Per aquest motiu, és necessari presentar els escrits als llocs adients, per tal de no retardar la intervenció i poder donar protecció legal a la persona gran al més aviat possible.

A fi de tenir-ne una visió clara, a continuació es detalla a quin òrgan s'ha de presentar cada comunicat i/o sol·licitud.

AL JUTJAT DE 1a INSTÀNCIA	A FISCALIA	AL JUTJAT D'INSTRUCCIÓ	AL JUTJAT DE GUÀRDIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesures Cautelars.</li> <li>• Ingrés Involuntari.</li> <li>• Guarda de Fet.</li> <li>• Incompliment tutor/a, curador/a o defensor/a judicial, Assistent/a</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesures Cautelars.</li> <li>• Sol·licitud mesures judicials de suport.</li> <li>• Denúncia de fets.</li> <li>• Ordre de protecció de víctimes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Denúncia de fets.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Denúncia de fets.</li> <li>• Ordre de protecció de víctimes.</li> </ul>

## 11.4— Protecció de dades

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Davant de casos de maltractaments, és habitual que entre serveis o recursos d'àmbits funcionals diferents se cedeixin dades (per a aquests casos, vegeu la proposta de document de traspàs de dades a l'annex d'aquesta Guia).

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

Per protegir les dades transmeses i evitar que arribin a terceres persones, es recomana codificar alguns aspectes de caire personal, tipologia de maltractament, i presumpta persona que exerceix el maltractament. D'aquesta manera la informació i comunicació entre professionals garanteix que només qui té accés a la informació coneix quina persona és i quina és la seva situació.

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



Revisar document  
de traspàs de  
dades

## Codificació per traspàs de dades

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

Presumpta persona maltractadora	
M21	Parella
M22	Fills/es i/o néts/nétes
M23	Altres familiars
M24	Persones cuidadores no familiars
M25	Altres

Identificació persona gran maltractada	
Dues inicials de cada cognom	
0 = Home	1 = Dona
Any de naixement	

Exemple de codificació	
Xavier Jiménez Maristany, nascut l'any 1940.	
<b>Codificació: JIMA01940</b>	

## 11.5— Formularis

## 1— Comunicació Guarda de Fet

## AL JUTJAT DE 1ª INSTANCIA

(Nom) ....., major d'edat, amb domicili al carrer  
....., i DNI núm. ...., davant el Jutjat comparec, i com a millor  
en dret procedeixi.

MANIFESTA:

Que atesa la situació sociofamiliar i la discapacitat de (Nom) ....., de  
(població) ..... amb DNI. núm. ...., des d'aquesta data assumim la  
seva guarda de fet, situació que posem en coneixement del Jutjat en aplicació  
d'allò previst a l'article 225.2 i 225.3 del Codi Civil de Catalunya així com dels  
articles 263 a 265 del Codi Civil de España.

En aquest moment (Nom) ..... està ingressada al Centre .....  
..... de (població) .....

Es demana s'autoritzi l'actuació representativa de la persona guardadora de fet,  
per exercir les següents funcions de suport:

.....

.....

(Lloc i data).....

Signat .....

## 2— Petició Assistent

## AL JUTJAT DE 1ª INSTANCIA

(Nom) ....., major d'edat, amb domicili al carrer .....  
de (població) ....., i DNI núm. ...., davant el Jutjat comparec, i com a  
millor en dret procedeixi

DIC:

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

## FETS

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

(EXPLICAR EL FETS EN FUNCIO DE CADA SITUACIO PERSONAL)

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

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

Les malalties i discapacitats que pateixo em limiten, i a vegades impedeixen, exercir la meua capacitat jurídica en condicions d'igualtat.

Als efectes d'acreditar el manifestat s'adjunta com a documents números UN aTRES, informe social emès per la Treballadora Social de l'Ajuntament de ..... informe mèdic del CAP ..... i reconeixement del Grau II de dependència per part del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya.

Als precedents fets son d'aplicació els següents

FONAMENTS DE DRET

1. Article 42 bis a) i següents concordants de la Llei 15/2015, de 2 de julio, de la Jurisdicción Voluntaria.
2. Article 226-1 a 226-7 del Codi Civil Català.

En virtut d'això,

AL JUTJAT DEMANO: Que tenint per presentat aquest escrit, tingui per formulada demanda en sol·licitud de nomenament d'assistent, i acordi designar-me assistent a..... (Nom de la persona, entitat, Fundació...) per a que pugui en el meu nom (indicar quines necessita la persona. A títol d'exemple es relacionen opcions):

- a. Administrar béns mobles i immobles; exercitar i complir, o renunciar, tota classe de drets i obligacions; realitzar cobraments i pagaments per qualsevol títol i quantitat; i assistir amb veu i vot a juntes de propietaris.
- b. Seguir, obrir, disposar i cancel·lar comptes corrents, d'estalvi i de crèdit; disposar dels seus fons i sol·licitar, aprovar o impugnar extractes i saldos; constituir, retirar i cancel·lar dipòsits; comprar, vendre, pignorar i canviar valors i cobrar els seus interessos, dividends, primes i amortitzacions; i, en general, contractar amb Caixes Oficials, Cooperatives i Caixes d'Estalvi, establiments de crèdit i Bancs, inclòs el d'Espanya i les seves sucursals, realitzant tot allò que la legislació i pràctica bancària permetin.
- c. Realitzar tràmits administratius de tota mena i davant qualsevol Administració o organisme.
- d. Rebre i recollir informació referent a tota classe de proves, tractaments i informes mèdics i sanitaris, així com qualsevol tràmit, informació i document relacionats amb la meua salut i cura.

(Lloc i data) .....

Signat .....

## 3— Petició Ingrés Involuntari

## AL JUTJAT DE 1a INSTÀNCIA

(Nom) ....., major d'edat, amb domicili al carrer .....  
de (població) ....., i DNI núm. ...., davant el Jutjat comparec, i com  
a millor en dret procedeixi.

DIC:

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

S'ha intentat en diverses ocasions pal·liar aquesta situació però (Nom).....  
..... no hi col·labora, bàsicament per (descripció)....., sent im-  
possible procurar-li l'atenció deguda.

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

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

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

És per això, que per donar una protecció efectiva, i vist el contingut dels docu-  
ments aportats, es sol·licita que s'ordini l'INGRÉS INVOLUNTARI de (Nom) .....  
en una residència assistida (o el lloc adient per a la seva atenció).

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

En virtut d'això,

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

(Lloc i data).....

Signat .....

## 4— Mesures cautelars per adoptar mesures judicials de suport

## AL JUTJAT DE 1a INSTÀNCIA

(Nom) ....., major d'edat, amb domicili al carrer .....  
de (població) ....., i proveïda de DNI núm. ...., davant el Jutjat com-  
parec, i com a millor en dret procedeixi.

## MANIFESTA:

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

## FETS

Primer.- (Nom).. ..... des de fa aproximadament ..... anys ha entrat en un procés degeneratiu físic i psíquic, que li impedeix la realització d'operacions patrimonials i personals de manera autònoma al no arribar a comprendre l'abast d'aquestes. S'acompanya com documents números u i dos informe mèdic i social.

Segon.- El passat (data).....es va sol·licitar a Fiscalia mesures judicials de suport en l'exercici de la capacitat jurídica de (Nom) ....., segons s'acredita amb el document número tres que s'acompanya. (Opcional)

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

Quart.- (Nom)..... manca de descendents, ascendents i germanes o germans, tan solament té com a parents a.....

Cinquè.- Atenent al progressiu deteriorament cognitiu de (Nom) ..... i la possibilitat de risc evident, haurien d'adoptar-se mesures cautelars de suport de la persona i del patrimoni, especialment el nomenament d'un Defensor Judicial o Administrador patrimonial, a l'efecte de protegir els seus saldos bancaris i patrimoni, amb funcions d'atenció personal.

## FONAMENTS DE DRET

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

DEMANO AL JUTJAT.- Que tenint per presentat el present escrit juntament amb els seus documents, se serveixi admetre-ho i tenir per posat en coneixement del Jutjat els anteriors fets per si fossin determinants d'adoptar mesures cautelars de suport de (Nom) ....., concretament:

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

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

(Lloc i data).....

Signat .....

## 5— Denúncia de Fets

AL JUTJAT DE GUÀRDIA / INSTRUCCIÓ  
(segons procedeixi)

(Nom) ....., major d'edat, amb domicili al carrer .....  
de (població) ....., i DNI núm. ...., davant el Jutjat comparec, i com a  
millor en dret procedeixi.

MANIFESTA

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

FETS

Primer. - RELATA ELS PRESUMPTES FETS DELICTIUS

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

- A.- Declaració del/a denunciat/ada sobre els fets de la denúncia.
- B.- Documental, tenint per reproduïts els documents que s'acompanyen a la  
denúncia.
- C.- Testifical, concretament es presti declaració a:

.....

.....

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

En virtut d'això,

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

(Lloc i data) .....

Signat .....

## 6— Ordre Protecció de Víctimes

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

	<b>DATA:</b>	<b>HORA:</b>
<b>Organisme receptor de la sol·licitud</b>	<b>NOM DE L'ORGANISME:</b>	
	<b>ADREÇA:</b>	
	<b>TELÈFON:</b>	
	<b>FAX:</b>	
	<b>CORREU ELECTRÒNIC:</b>	
	<b>LOCALITAT:</b>	
	<b>PERSONA QUE REP LA SOL·LICITUD (NOM O NÚMERO DE CARNET PROFESSIONAL):</b>	
<b>Víctima</b>	<b>COGNOMS:</b>	<b>NOM:</b>
	<b>LLOC/DATA DE NAIXEMENT:</b>	<b>NACIONALITAT:</b>
	<b>SEXE:</b>	
	<b>NOM DEL PARE:</b>	<b>NOM DE LA MARE:</b>
	<b>DOMICILI<sup>1</sup>:</b>	
	<b>TELÈFONS DE CONTACTE<sup>2</sup>:</b>	
	<b>DNI NÚM.:</b>	<b>NIE NÚM.:</b> <b>O PASSAPORT NÚM.:</b>

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

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

Sol·licitant que no sigui víctima	COGNOMS:	NOM:
	LLOC/DATA DE NAIXEMENT:	NACIONALITAT:
	SEXE:	
	NOM DEL PARE:	NOM DE LA MARE:
	DOMICILI:	
	TELÈFONS DE CONTACTE:	
	DNI NÚM.:	NIE NÚM.: O PASSAPORT NÚM.:

Persona denunciada	COGNOMS:	NOM:
	LLOC/DATA DE NAIXEMENT:	NACIONALITAT:
	SEXE:	
	NOM DEL PARE:	NOM DE LA MARE:
	DOMICILI:	
	TELÈFONS DE CONTACTE:	
	DNI NÚM.:	NIE NÚM.: O PASSAPORT NÚM.:

Relació Víctima- Persona denunciada	HEU DENUNCIAT ANTERIORMENT LA MATEIXA PERSONA? <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO
	EN CAS AFIRMATIU, INDIQUEU EL NOMBRE DE DENÚNCIES:
	SABEU SI AQUESTA PERSONA TÉ ALGUN PROCEDIMENT JUDICIAL OBERT PER UN DELICTE O FALTA? <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO
	QUINA RELACIÓ DE PARENTIU O D'UN ALTRE TIPUS TENIU AMB EL DENUNCIAT?

Situació Familiar	PERSONES QUE CONVIUEN AL DOMICILI		
	NOM I COGNOMS	DATA DE NAIXEMENT	RELACIÓ DE PARENTIU

Descripció de fets denunciats que fonamen- ten l'ordre de protecció	QUIN ÚLTIM FET US HA IMPULSAT A FORMULAR AQUESTA SOL·LICITUD?
	QUINS ACTES VIOLENTS HAN SUCCEÏT ANTERIORMENT, HAGIN ESTAT DENUNCIATS O NO?
	EN QUINA LOCALITAT HAN SUCCEÏT ELS FETS?
	(Relació detallada i circumstanciada dels fets)

Atenció Mèdica	EN CAS QUE LA VÍCTIMA HAGI ESTAT LESIONADA, HA ESTAT ASSISTIDA EN ALGUN CENTRE MÈDIC?	<input type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO
	LA VÍCTIMA APORTA UN INFORME FACULTATIU?	<input type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO
En cas afirmatiu, uniu una còpia de l'informe com a annex d'aquesta sol·licitud			
Assistència Jurídica	TENIU UN ADVOCAT QUE US ASSISTEIXI?	<input type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO
	EN CAS NEGATIU, VOLEU POSAR-VOS EN CONTACTE AMB EL SERVEI D'ASSISTÈNCIA JURÍDICA DEL COL·LEGI D'ADVOCATS PER REBRE ASSESSORAMENT JURÍDIC?	<input type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO
Altres dades d'interès per l'adopció de mesures de protecció	EN CAS DE CONVIVÈNCIA EN EL MATEIX DOMICILI DE LA PERSONA DENUNCIADA, VOLEU CONTINUAR EN AQUEST DOMICILI AMB ELS FILLS, SI N'HI HA?	<input type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO
	VOLEU QUE LA PERSONA DENUNCIADA L'ABANDONI PER GARANTIR LA VOSTRA SEGURETAT?	<input type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO
	NECESSITEU OBTENIR ALGUN TIPUS D'AJUT ECONÒMIC O SOCIAL?	<input type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO
	LA VÍCTIMA TREBALLA? En cas afirmatiu, indiqueu la quantitat mensual aproximada si la coneixeu:	<input type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO
	LA PERSONA DENUNCIADA TREBALLA? En cas afirmatiu, indiqueu la quantitat mensual aproximada si la coneixeu:	<input type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO
	HI HA ALTRES INGRESSOS ECONÒMICS EN LA FAMÍLIA? En cas afirmatiu, indiqueu la quantitat mensual aproximada si la coneixeu:	<input type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO
JUTJAT AL QUAL ESTRAMET LA SOL·LICITUD:			
Ho ha d'emplenar l'organisme on es presenta la sol·licitud			

(Firma sol·licitant)

**Instruccions  
bàsiques**

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

# 12— Recursos i Serveis

**CENTRES DE DIA****Casal d'Assistència Benèfica Residència  
Sant Josep**

Carrer de Llobregat, 75  
08692 Puig-reig  
938380045  
cassbenefica4@logiccontrol.es

**Residència Sant Roc**

Plaça del Doctor Armengou, 1  
08680 Gironella  
938250006  
fundacio@fundaciosantroc.cat

**Residència Sant Bernabé**

Carretera de Solsona, s/n  
08600 Berga  
938214400  
residencia@hsb.cat

**Centre de dia i Serveis d'Avià**

Avinguda de Pau Casals, 18-20  
08610 Avià  
938231215  
centrediaavia@gmail.com

**Centre de Serveis l'Onada**

Passeig del Bisbe Comellas, 75  
08693 Casserres  
938225000  
casserres@lonada.com

**Centre de dia La Pobla de Lillet**

Passeig del Pare Ramon, 2  
08696 La Pobla de Lillet  
938236551  
residenciallillet@residenciallillet.com

**Residència Colisée**

Carrer de l'Historiador Pere Tomic, 9  
08695 Bagà  
938245010  
baga@colisee.es

**Centre de Serveis l'Onada**

Carrer de la Sardana, 31  
08600 Berga  
93 821 00 88  
berga@lonada.com

**Berga Residencial**

Passeig de la Indústria, 11  
08600 Berga  
937425042  
recepcio@bergaresidencial.com

**CENTRES RESIDENCIALS****Residència Sant Roc**

Plaça del Doctor Armengou, 1  
08680 Gironella  
938250006  
fundacio@fundaciosantroc.cat

**Residència Sant Bernabé**

Carretera de Solsona, s/n  
08600 Berga  
938214400  
residencia@hsb.cat

**Residència Colisée**

Carrer de l'Historiador Pere Tomic, 9  
08695 Bagà  
938245010  
baga@colisee.es

**Residència Nostra Senyora de Queralt**

Passeig de la Indústria, s/n  
08600 Berga  
938214455  
berga@hermanitas.es

**Residència d'avis de la Pobla de Lillet**

Passeig de Pare Ramon, 2  
08696 La Pobla de Lillet  
938236077  
residenciallillet@residenciallillet.com

**Residència Mont Martí**

Carretera de Casserres, 1  
08692 Puig-reig  
938290138  
recepcion.montmarti@domusvi.es

**Residència Mont Martí - places de soci-  
osanitari**

Carretera de Casserres, 2  
08692 Puig-reig  
938290138  
recepcion.montmarti@domusvi.es

**Centre de Serveis l'Onada**

Passeig del Bisbe Comellas, 75  
08693 Casserres  
938225000  
casserres@lonada.com

**Casal d'Assistència Benèfica Residència  
Sant Josep**

Carrer de Llobregat, 75  
08692 Puig-reig  
938380045  
cassbenefica4@logiccontrol.es

**Casal d'Assistència Benèfica Residència  
Sant Josep - places de sociosanitari**

Carrer de Llobregat, 76  
08692 Puig-reig  
938380045  
cassbenefica4@logiccontrol.es

**Berga Residencial**

Passeig de la Indústria, s/n  
08600 Berga  
937425042  
recepcio@bergaresidencial.com

**HOSPITAL****Hospital de Berga - Places  
Sociosanitàries**

Carretera de Ribes, 47  
08600 Berga  
938243400  
treballsocial.scc@gencat.cat

**FUNDACIÓ DE SUPORT****Fundació Tutelar del Berguedà**

Carrer del Roser, 28 baixos  
08600 Berga  
633920090  
social@fundaciotutelarbergueda.cat

**CASD****Centre d'atenció i seguiment a les  
drogodependències**

Plaça dels Països Catalans, 4, 2n  
08600 Berga  
938214190

**CSMA****Centre de salut mental d'adults del  
Berguedà**

Plaça dels Països Catalans, 4, 2n  
08600 Berga  
938212286  
csmaberga.hsagratcor@hospitalarias.es

**TELEASSISTÈNCIA****Servei de Teleassistència a domicili**

www.diba.cat/web/teleassistencia  
teleassistencia@diba.cat

**COSSOS DE SEGURETAT****Comissaria de Mossos d'Esquadra de  
Berga**

Carrer del Programari Lliure, 7  
08600 Berga  
938815785

**Servei de Policia Local de Berga**

Plaça del Doctor Saló, 8  
08600 Berga  
938 210 427 / 669 402 297  
policialocal@ajberga.cat

**SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA  
SUMAR- SAD Berguedà**

Carrer de Barcelona, 49, 3r  
08600 Berga  
605590811  
sadbergueda@sumaracciosocial.cat

**ABSS BERGUEDÀ****Àrea Bàsica de Serveis Socials al Ber-  
guedà**

Passeig de la Pau, 45, entresòl  
08600 Berga  
938213553  
serveissocials@ccbergueda.cat

**SIAD****Servei d'Informació i Atenció a les Dones**

Passeig de la Pau, 45, entresòl 1a  
08600 Berga  
938213553  
siad@ccbergueda.cat

**BAT BERGUEDÀ****Servei de Teràpia Ocupacional i produc-  
tes de suport - BAT**

Passeig de la Pau, 45, entresòl 1a  
08600 Berga  
938213553  
serveissocials@ccbergueda.cat

**ASSIR BERGUEDÀ****Atenció a la salut sexual i reproductiva  
(ASSIR)**

Carrer de Quim Serra, 1  
08600 Berga  
938212744

**ABS SALUT ALT BERGUEDÀ****Centre d'atenció primària (CAP)**

**Guardiola de Berguedà**  
Carrer de l'Estació, 4  
08694 Guardiola de Berguedà  
938227172  
eapaltbergueda.cc.ics@gencat.cat

**CAP (Centre d'Atenció Primària) Local  
Bagà**

Carrer de Vilaseca, 2  
08695 Bagà  
938244500  
eapaltbergueda.cc.ics@gencat.cat

**Consultori Local Gósol**

Plaça Major, 1  
25716 Gósol  
973370201  
eapaltbergueda.cc.ics@gencat.cat

**Consultori Local Saldes**

Carrer del Camp del Cantó, s/n  
08699 Saldes  
938258036  
eapaltbergueda.cc.ics@gencat.cat

**Consultori Local Vallcebre**

Plaça del Roser, s/n  
08699 Vallcebre  
938227102  
eapaltbergueda.cc.ics@gencat.cat

**Consultori Local La Pobla de Lillet**

Carrer del Carrilet, s/n  
08696 La Pobla de Lillet  
938236006  
eapaltbergueda.cc.ics@gencat.cat

**Consultori Local Sant Julià de Cerdanyola**

Carrer de l'Edifici Ajuntament, baixos  
08694 Sant Julià de Cerdanyola  
938227678  
eapaltbergueda.cc.ics@gencat.cat

**Consultori Local Castellar de n'Hug**

Carrer Nou, s/n  
08699 Castellar de n'Hug  
938257010  
eapaltbergueda.cc.ics@gencat.cat

**ABS SALUT CENTRE****Centre d'atenció primària (CAP) Berga**

Carrer de Quim Serra, 1  
08600 Berga  
938212744  
eapberguedacentre.cc.ics@gencat.cat

**Consultori Local Avià**

Carrer d'Anselm Clavé, s/n  
08610 Avià  
938230331  
eapberguedacentre.cc.ics@gencat.cat

**Consultori Local Borredà**

Carrer de Dalt, 5  
08619 Borredà  
938239091  
eapberguedacentre.cc.ics@gencat.cat

**Consultori Local Sant Jordi**

Carrer de Primer d'Octubre, 20  
08698 Cercs  
938248651  
eapberguedacentre.cc.ics@gencat.cat

**Consultori Local La Nou de Berguedà**

Plaça de la Vila, s/n  
08698 La Nou de Berguedà  
938259000  
eapberguedacentre.cc.ics@gencat.cat

**Consultori Local Vilada**

Carrer de Teodor Miralles, 33  
08613 Vilada  
938238327  
eapberguedacentre.cc.ics@gencat.cat

**ABS SALUT BAIX BERGUEDA****Centre d'atenció primària (CAP) Gironella**

Plaça de Campalans, s/n  
08680 Gironella  
938250321  
eapbaixbergueda.cc.ics@gencat.cat

**Centre d'atenció primària (CAP) Puig-reig**

Passeig de la Via, 14  
08692 Puig-reig  
938290542  
eapbaixbergueda.cc.ics@gencat.cat

**Consultori Local Olvan**

Plaça de l'Ajuntament, s/n  
08611 Olvan  
938228619  
eapbaixbergueda.cc.ics@gencat.cat

**Consultori Local Cal Rosal**

Carretera de Berga, 5  
08611 Cal Rosal  
938221999  
eapbaixbergueda.cc.ics@gencat.cat

**Consultori Local Montmajor**

Plaça del Mercat, 1  
08612 Montmajor  
938246000  
eapbaixbergueda.cc.ics@gencat.cat

**Consultori Local Casserres**

Passeig Bisbe Comellas, 67  
08693 Casserres  
938234305  
eapbaixbergueda.cc.ics@gencat.cat

**JUTJATS DE BERGA****Jutjat de Primera Instància i Instrucció de Berga. (1 i 2)**

Carrer del Programari Lliure, 5  
08600 Berga  
938216851 / 938214163  
mixt1.berga@xij.gencat.cat  
mixt2.berga@xij.gencat.cat

# 13— Bibliografia i Legislació

## 13.1 — Bibliografia

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

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

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

Diputació de Barcelona (2020). " *Guia local per fer front als maltractaments de les persones grans*". Consultable a: <https://llibreria.diba.cat/cat/unclick/descargaebook.php?uid=676E4B7BC5B16F09D27A2CE0C765B56A5E25894FF-88B375010B29D1AFEF98B11&c=64309&m=descarga>

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

Generalitat de Catalunya (2021). Suport a l'exercici de la capacitat. Formularis de cribatge i d'informe clínic i social per sol·licitar mesures judicials de suport en l'exercici de la capacitat jurídica. Disponible a: [https://dretssocials.gencat.cat/web/.content/02serveis\\_i\\_tramits/06recursosprofessionals/protocols\\_actuacio/links/suport\\_exercici\\_capacitat/formulari\\_cribatge\\_mesures\\_assistencia\\_judicial.docx](https://dretssocials.gencat.cat/web/.content/02serveis_i_tramits/06recursosprofessionals/protocols_actuacio/links/suport_exercici_capacitat/formulari_cribatge_mesures_assistencia_judicial.docx)

Generalitat de Catalunya (2021). Document de petició de mesures urgents de protecció (mesures judicials de suport en l'exercici de la capacitat jurídica). Disponible a: [https://dretssocials.gencat.cat/web/.content/02serveis/06recursos-professionals/protocols\\_actuacio/FORM\\_PETICIo\\_MESURES\\_URGENTS\\_PROTECCIo.docx](https://dretssocials.gencat.cat/web/.content/02serveis/06recursos-professionals/protocols_actuacio/FORM_PETICIo_MESURES_URGENTS_PROTECCIo.docx)

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

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

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

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

Organització Mundial de la Salut (2002). *Declaración de Toronto para la prevención global del maltrato de las personas mayores*. Organització Mundial de la Salut. Ginebra. Consultable a [http://www.who.int/ageing/projects/elder\\_abuse/alc\\_toronto\\_declaration\\_es.pdf](http://www.who.int/ageing/projects/elder_abuse/alc_toronto_declaration_es.pdf).

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

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

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

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

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

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

## 13.2 — Legislació

Constitució Espanyola (1978).

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

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

Llei 1/2000, de 7 de gener d'enjudiciament civil.

Llei 16/1996, de 27 de novembre, reguladora de les actuacions inspectores i de control en matèria de serveis socials i de modificació del Decret legislatiu 17/1994, de 16 de novembre, pel qual s'aprova la refosa de les lleis 12/1983, 26/1985 i 4/1994, en matèria d'assistència i serveis socials (DOGC núm. 2290 publicat 9/12/1996).

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

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

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

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

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

CORRECCIÓ D'ERRADES al Decret 139/2002, de 14 de maig, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei 1/2001, de 15 de març, de Mediació Familiar de Catalunya (DOGC núm. 3641, pàg. 9140, de 23/5/2002) (DOGC núm. 3867 publicat el 17/04/2003).

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

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

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

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

Estatut d'Autonomia de Catalunya 2006. Art. 18 Drets de les persones grans. Les persones grans tenen dret a viure amb dignitat, lliures d'explotació i de malstractes, sense que puguin ser discriminats per la seva edat.

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

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

Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

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

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

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

Llei 11/2014, del 10 d'octubre, per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a ERRADICAR l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia.

Llei 17/2020, del 22 de desembre, de modificació de la Llei 5/2008, del dret de les dones a erradicar la violència masclista.

Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació.

Llei 8/2021, de 2 de juny, per la qual es reforma la legislació civil i processal per al suport a les persones amb discapacitat en l'exercici de la seva capacitat jurídica.

Decret Llei 19/2021, de 31 d'agost, pel qual s'adapta el Codi Civil de Catalunya a la reforma del procediment de modificació judicial de la capacitat.

Llei 2/2021, del 29 de desembre, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic.

Llei 15/2022, del 12 de juliol, integral per a la igualtat de tracte i la no discriminació (BOE 13/07/22).

# 14— Glossari

**Abús**

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

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

**Agressivitat**

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

**Anhedonia**

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

**Atenció**

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

**Detecció**

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

**Edatisme**

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

**Empoderament**

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

**Gerontofòbia**

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

**Guarda de Fet**

És guardadora de fet la persona física o jurídica que té cura d'una persona en la qual es dóna una causa d'incapacitació, si no està en tutela o, encara que ho estigui, si qui és titular d'aquestes funcions no les exerceix.

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

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

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

**Interdisciplinarietat**

Interacció i cooperació entre dues o més disciplines, que poden arribar a integrar els seus coneixements en un conjunt coherent. Suposa una aposta per la pluralitat de perspectives, per la qual cosa cerca sistemàticament la integració

de les teories, mètodes i instruments de diverses disciplines a partir d'una concepció multidimensional dels fenòmens i del reconeixement del caràcter relatiu dels enfocaments científics per separat. Quan la cooperació entre diverses disciplines és tan gran que aquestes acaben adoptant un mateix conjunt de conceptes fonamentals o alguns elements d'un mateix mètode de recerca se sol parlar de transdisciplinarietat.

### **Maltractaments**

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

### **Prevenció**

Accions encaminades a evitar o reduir la incidència de la problemàtica dels maltractaments vers les persones d'edat avançada, mitjançant la reducció dels factors de risc, impeding així la seva normalització, i sensibilitzar a la ciutadania, especialment les persones grans, que cap forma de maltractament és justificable ni tolerable.

### **Sensibilització**

Accions pedagògiques i/o comunicatives encaminades a produir canvis en la mentalitat i les maneres d'actuar de les persones la qual cosa permeti avançar en l'eradicació dels maltractaments vers les persones grans.

### **Violència**

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

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

### **Vulnerable**

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

# 15— Crèdits

## Participants:

**Victoria Biarnés Mas**

Treballadora social  
CSMA Berguedà

**Natàlia Bosch Tejederas**

Treballadora social  
SAD  
Consell Comarcal del Berguedà

**Montse Cabanas Pons**

Treballadora social  
Residència Sant Josep

**Laura Casadesús López**

Treballadora social  
Hospital Berga

**Jordina Cunill Sánchez**

Treballadora social  
ABS Berga Centre

**Ramona Dachs Sabata**

Treballadora social  
Serveis Socials Bàsics  
Consell Comarcal del Berguedà

**Marina Domingo Azagra**

Lletrada de l'Administració de Justícia  
Servei comú processal general de  
Berga  
Jutjat de Berga

**Rosa Genovès Sala**

Tècnica referent del pla d'envelliment  
Oficina d'Inclusió  
Consell Comarcal del Berguedà

**Núria Llobet Cervilla**

Treballadora social i coordinadora  
Servei Teleassistència Berguedà

**Laia Pedrals Barba**

Dinamitzadora gent gran  
Consell Comarcal del Berguedà

**Manel Penis Jimenez**

Cap  
Policia Local Berga

**Mariona Pons Tristante**

Treballadora social  
Gent Gran Colisée

**Oscar Sánchez Salinas**

Cap d'Unitat de Seguretat Ciutadana  
Mossos d'Esquadra del Berguedà

**Gemma Soler Pujals**

Referent Comunitària de Dependència  
Consell Comarcal del Berguedà

**Laia Turigas Vila**

Treballadora social  
ASSIR Berguedà

**Dolors Vargas Castilla**

Psicòloga  
SIAD  
Consell Comarcal del Berguedà

**Annabel Vilà Mora**

Coordinadora  
Serveis Socials Bàsics  
Consell Comarcal del Berguedà

## Autoria i redacció dels continguts de la Guia

### **EIMA**

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

Jordi Muñoz Iranzo  
Olalla Montón Lozano  
Montse Celdrán Castro  
Adela Boixadós Porquet  
Marisa Garreta Burrel

# 16— Annexos

## 1 — Registre d'Indicadors d'Alerta

	OBSERVAT (1)	MANIFESTAT (2)
<b>ABÚS FÍSIC</b>		
Ferides i contusions (talls, cops, punxades, cremades).		
Marques de subjecció.		
Caigudes reiterades inexplicables.		
Fractures.		
Pèrdua de pes sense causa aparent.		
Lesions a zones amagades del cos.		
Sobredosi i infradosi de medicació en sang.		
<b>ABÚS PSICOLÒGIC O EMOCIONAL</b>		
Amenaces, crits, insults i humiliacions.		
Tracte indiferent.		
Infantilització.		
Aïllament provocat per la persona presumptament agressora (no contactes amb familiars, veïns, amics...).		
Angoixa, pors, actitud temerosa cap a la persona presumptament agressora.		
Negació, actituds contradictòries o ambivalents.		
Agitació, ira.		
Ansietat.		
Depressió.		
Intent de suïcidi.		
<b>ABÚS SEXUAL</b>		
Infeccions.		
Lesions a zones genitals.		
Roba interior estripada o tacada.		
Rebuig a contacte físic.		
<b>ABANDONAMENT</b>		
Abandonament de la persona gran en una institució, ja sigui hospital, residència, al carrer o en el domicili.		

	OBSERVAT (1)	MANIFESTAT (2)
<b>ABÚS ECONÒMIC</b>		
Desaparició objectes de valor (joies, objectes d'art...).		
Moviments bancaris sospitosos.		
Deutes i despeses anormals.		
Fer testament, transmissions de propietats, atorgar poders notariais.		
Pèrdua de patrimoni.		
Vendes fraudulentos i enganyoses.		
Interès inusitat per fer-se càrrec de la persona gran.		
Demandes no justificades d'incapacitació.		

<b>NEGLIGÈNCIA</b>		
Malnutrició i/o deshidratació.		
Manca d'higiene corporal.		
Roba inadequada.		
Manca de pròtesis dentals, auditives o ulleres si són necessàries.		
Úlceres per pressió.		
Malalties no tractades. Mal compliment terapèutic.		
Habitatge amb condicions inadequades d'habitabilitat o amb brutícia, acumulació de deixalles o males olors.		

<b>VULNERACIÓ DE DRETS</b>		
Manca de respecte a la intimitat i a la llibertat.		
Censura de correspondència.		
No consideració dels desitjos i decisions de la persona gran sobre aspectes vitals (on, amb qui i de quina forma vol viure).		
Tractes discriminatoris i desconsiderats.		

(1) Senyals observats per el/la professional que omple el Registre d'Indicadors d'Alerta

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

## Registre d'indicadors de risc associats a la persona presumptament agressora

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

(1) Senyals observats per el/la professional que omple el Registre d'Indicadors d'Alerta

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

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

(Nom i professió/càrrec)..... de l'Ajuntament de .....

MANIFESTA:

Que (Nom). ..... es troba en una possible situació de maltractament o abús.

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

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

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

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

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

MANIFESTA:

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

Acorden que, com a professionals, tenen l'obligació de complir tot el que disposa la normativa de protecció de dades i al secret professional respecte les dades.

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

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

Signat .....

Signat .....

La comunicació de dades entre la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública i els serveis sanitaris del sistema públic, s'empara en la Disposició addicional Quinzena de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

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

## 3 — Full de registre i resum de la intervenció

A) DADES PERSONALS (CODIFICAT)

B) TIPOLOGIES MALTRACTAMENTS (CODIFICAT)

C) CAUSANT MALTRACTAMENT (CODIFICAT)

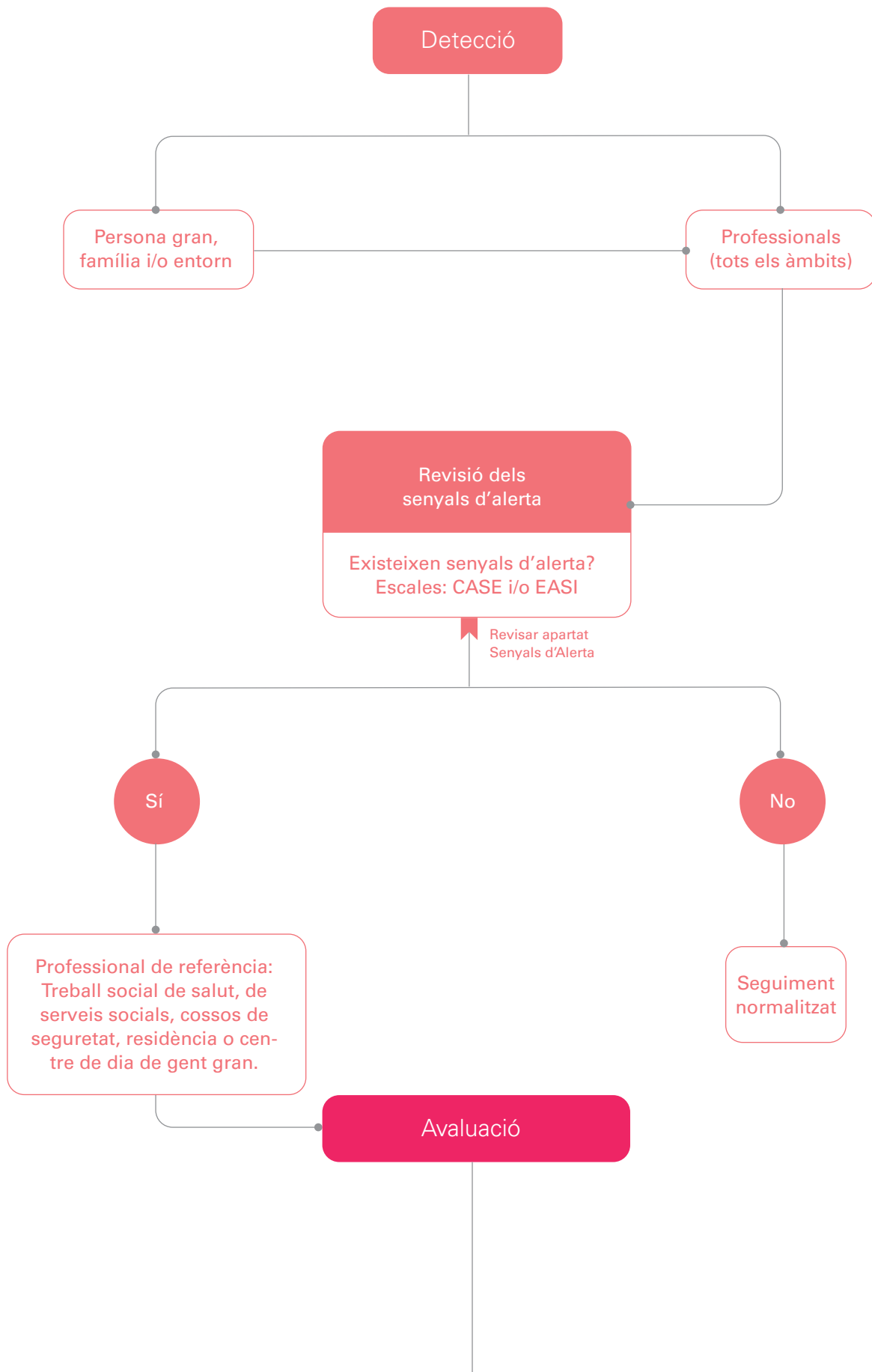
D) SERVEIS I RECURSOS INTERVINENTS I/O CONTACTATS

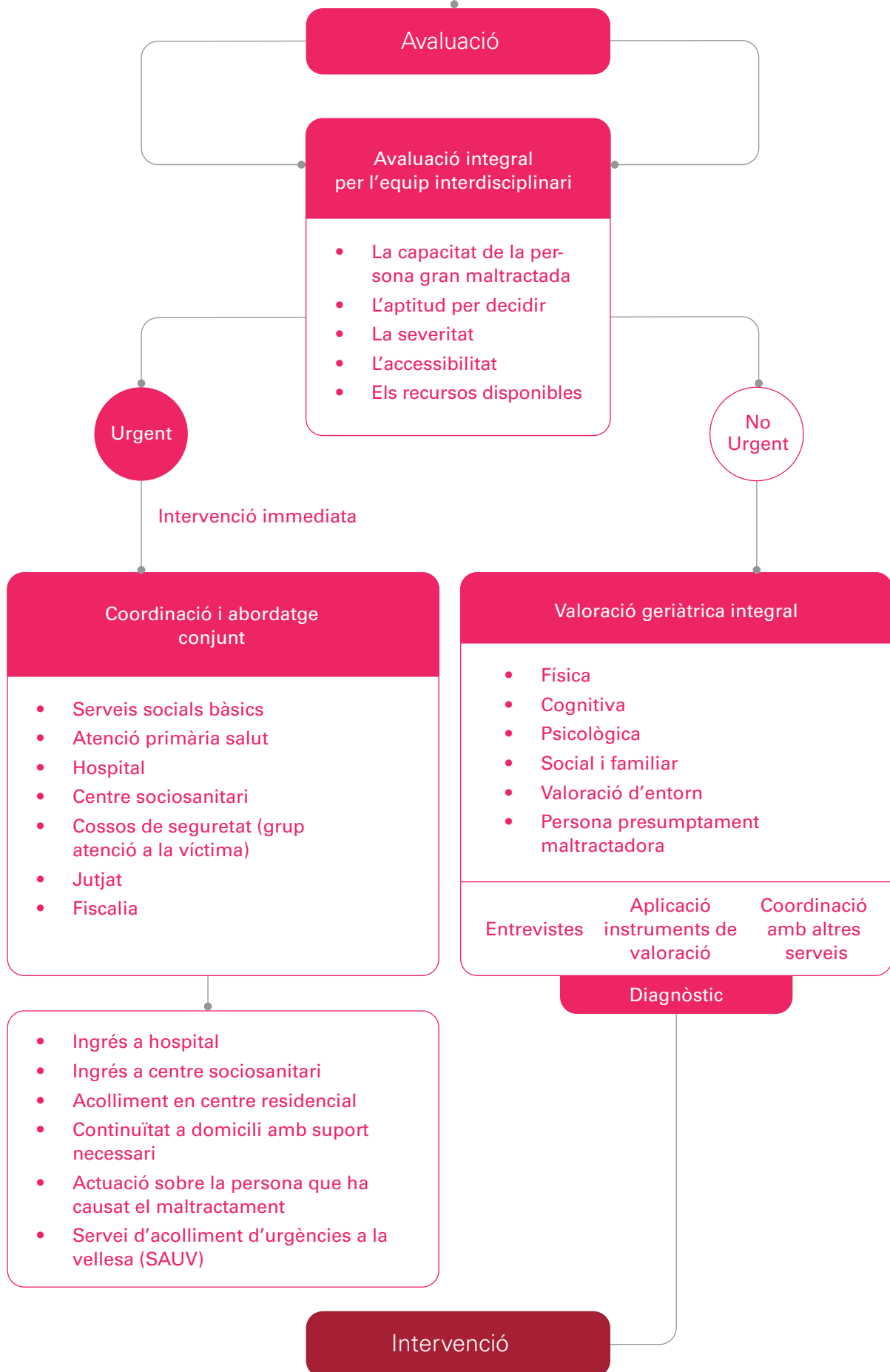
## E) OBJECTIUS INTERVENCIÓ

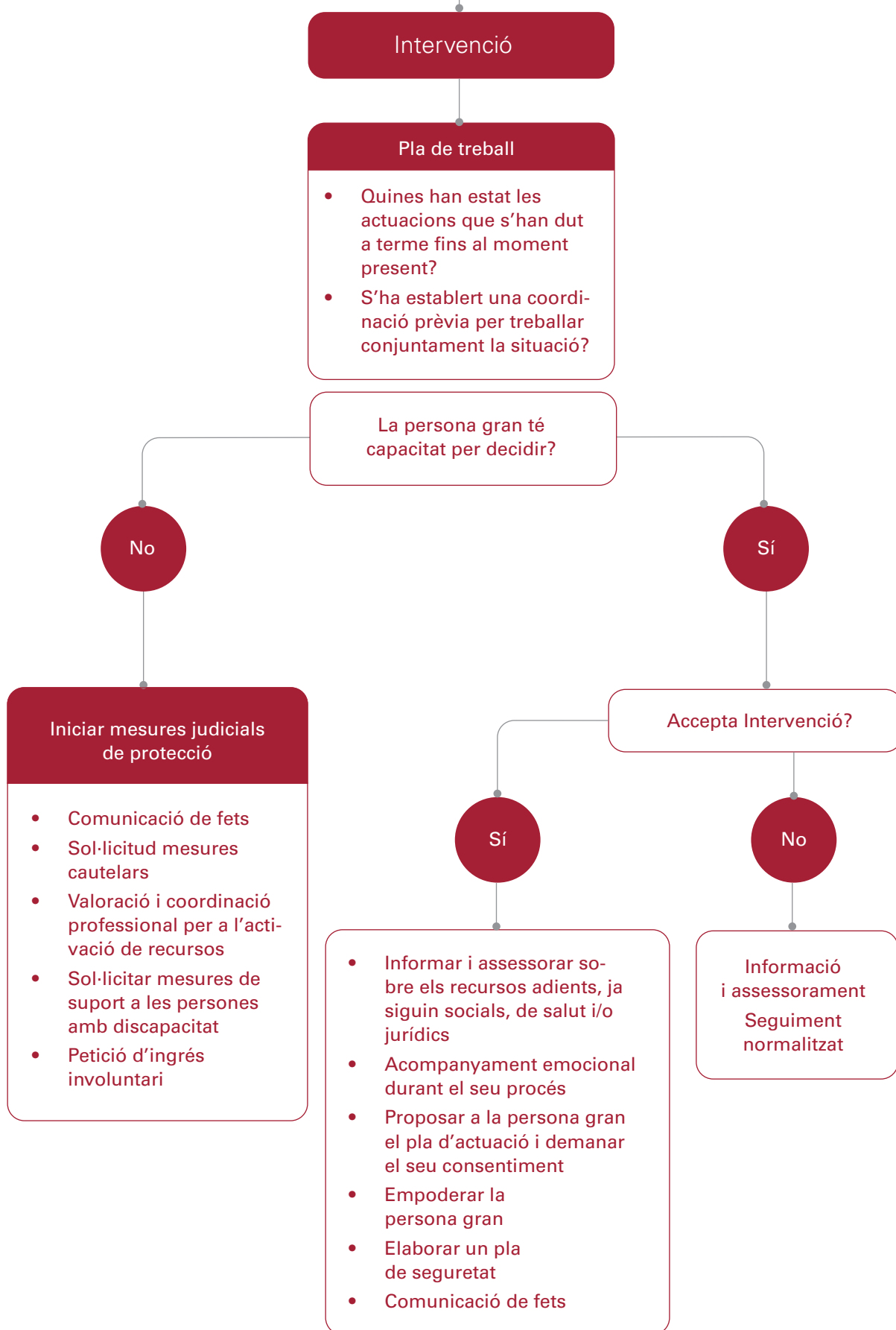
## F) ACCIONS FETES (ASSISTENCIALS, PRESTACIONS, JUDICIALS,...)

G) ACCIONS PREVISTES I TEMPORALITZACIÓ

--











**Diputació  
Barcelona**

**Àrea de Sostenibilitat Social,  
Cicle de Vida i Comunitat**

**Gerència de Serveis Socials**

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