



Entrevista:

**Almudena Alfonso, cap del Servei d'Atenció a la Dependència (SADEP) Nou Barris i
Sant Andreu**

**“L'observació i el diàleg ens poden donar pistes que ens
trobem davant d'una situació de risc i un possible
maltractament”**

PERSONES GRANS. El 15 de juny es commemora el Dia Mundial de la Presa de Consciència sobre l'Abús i el Maltractament a les Persones Grans

El 2023 el 21,1% de la població de Barcelona tenia 65 anys o més. Segons les projeccions d'edat, es preveu que el 2040 se superaran les 400.000 persones, cosa que representarà gairebé el 25% de la població total.

Cada 15 de juny es commemora el [Dia Mundial de la Presa de Consciència sobre l'Abús i el Maltractament a les Persones Grans](#), que entre els seus objectius aspira a incrementar la consciència pública internacional sobre la violència i l'abús contra la gent gran, a més de promoure la investigació i la formació al respecte.

Almudena Alfonso és cap del [Servei d'Atenció a la Dependència \(SADEP\)](#) Nou Barris i Sant Andreu. Té una àmplia experiència en treball social i atenció a la dependència. Parlem amb ella sobre com es poden detectar i prevenir situacions de maltractament a persones grans.

- **Per què és important parlar del bon tracte a les persones grans, sobretot en l'àmbit de les cures?**

La primera resposta a aquesta pregunta no surt del cap, surt del cor. Tu no cuidaries de la millor manera possible el teu pare, la teva mare, el teu avi o àvia, o la tia que t'ha acompanyat durant tant de temps? Crec que qui ha estat treballant, tirant endavant famílies, passant penes, condicions de vida dures, cuidant-nos, cuidant els nostres fills, es mereix el millor tracte possible quan ja no disposa de les mateixes capacitats que tenia fins ara, i són aquestes persones les que necessiten la nostra atenció, el nostre suport, el nostre acompanyament, les nostres carícies, el nostre temps... Aquesta vulnerabilitat que ara presenten, aquesta dependència i manca d'autonomia s'han de cobrir amb temps, dedicació i el màxim de recursos possibles perquè tinguin, a la recta final, les millors condicions i la millor qualitat de vida possible. Les famílies, l'entorn, els serveis públics i privats han d'afavorir i procurar el benestar, la qualitat i la calidesa en l'atenció oferta perquè la persona gran visqui aquesta última etapa amb la tranquil·litat, la pau, l'afecte i la cura que es mereix i necessita.



- **Com podem detectar que una persona gran viu una situació de maltractament?**

L'observació i el diàleg amb la persona dependent ens poden donar pistes que ens trobem davant d'una situació de risc i un possible maltractament.

És important l'observació d'indicadors relacionats amb els punts següents:

- Atenció personal i aspecte físic
 - Manca de cura externa (roba en males condicions, descuidada,...)
 - Manca d'higiene personal
 - Signes físics no habituals (pèrdua de pes injustificada, algun hematoma, esgarrapades...)
 - Estat emocional més baix (persona decaiguda, desanimada, trista...)
 - Negativa a prendre la medicació prescrita i a acudir a les visites o proves mèdiques programades
- Estat del domicili
 - Carències importants pel que fa a neteja, acumulació, desordre, deteriorament del mobiliari, de les instal·lacions, mala olor...
 - Possible assetjament immobiliari (*mobbing*)
- Discurs de la persona dependent
 - Queixes respecte de la persona cuidadora (tracte agressiu, vexatori, intimidatori...)
 - Abús econòmic
- Actitud i comportament de la persona cuidadora
 - Relació fonamentada en el menyspreu, insults, crits...
 - Contacte físic des de l'agressivitat
 - Negativa a permetre que la persona dependent segueixi controls mèdics i prengui la medicació prescrita
 - Negativa a acceptar recursos de suport al domicili
 - Aïllament a la persona dependent tant de la resta de familiars com del seu entorn social més immediat

Potser algun d'aquests indicadors per si sol no és suficient per parlar d'una situació de risc, per la qual cosa s'ha de tenir una visió una mica més àmplia de la persona i de l'entorn en el qual viu.

D'altra banda, és important destacar que aquests indicadors ens poden servir també per alertar sobre una possible negligència en l'autocura. En general, les situacions de maltractament són de l'entorn cuidador cap a la persona dependent, però en altres ocasions és la pròpia persona la que es produeix un dany a si mateixa que també s'ha d'abordar per garantir la seva protecció i la millora de la seva qualitat de vida.

- **Quin paper poden exercir les persones cuidadores —familiars o professionals— per afavorir relacions de confiança i benestar amb la persona que cuiden?**

Tenen un paper fonamental perquè probablement siguin el seu únic mitjà de comunicació amb l'exterior, en molts casos. I l'únic canal viable per accedir als recursos i les atencions que aquesta necessita.



En aquest cas, l'empatia, el fet de veure'ns reflectits en aquestes persones d'aquí a uns anys, ens ha de canviar la nostra cultura de relació i d'intervenció tant des del punt de vista de qui cuida, com des del punt de vista de les institucions, els serveis o equipaments que presten el seu suport.

Encara que aparentment sembli poc "tècnic", és important fer l'exercici, com deia abans, de visualitzar-nos a nosaltres amb uns quants anys més i potser una dependència per a les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària. Segur que desitjaríem tenir al nostre costat persones (formals o informals, familiars o professionals) que vetllessin pel nostre benestar tant físic com emocional. Aquest suport, aquest acompanyament, ens pot donar qualitat de vida, així com el benestar i el confort necessaris per poder fer front a la recta final de l'aventura de la vida.

Per afavorir la confiança i el benestar, no podem parlar només de recursos materials, sinó que és bàsic que la persona dependent senti la nostra proximitat, la nostra preocupació, el nostre interès per facilitar-li les coses, per fer més suportable la seva falta d'autonomia. I també, per què no, les nostres explicacions sinceres quan no puguem respondre a la seva demanda, però tinguem la intenció de buscar alternatives que almenys puguin cobrir part de la seva necessitat.

Com a professionals, moltes vegades en les visites a domicili sentim la gratitud de les persones per la nostra escolta activa, la nostra proximitat, el nostre interès... En moltes ocasions només veiem els recursos o serveis que podem oferir i ens oblidem que cadascun de nosaltres, familiars o professionals, també som un recurs en si.

De la mateixa manera, la família ha de ser en tot moment un pilar d'afecte, d'acompanyament, de connexió, de nexa amb l'entorn comunitari. No només la confiança i el benestar són importants, parlem també de generar tranquil·litat, de facilitar les coses al màxim, de procurar els menors moments de soledat possibles. En definitiva, d'oferir a la persona gran un clima de serenitat i pau que la faci sentir-se segura i, potser, menys vulnerable emocionalment.

- **L'Ajuntament va aprovar la Mesura de govern per promoure el bon tracte a les persones grans i ha elaborat diversos protocols per prevenir situacions de maltractament. Quins consells o estratègies s'hi expliquen?**

D'entrada, he de comentar que la Mesura de govern em sembla un molt bon punt de partida en l'àmbit municipal per poder intervenir en aquelles situacions de possible risc en què es pot trobar una persona gran. [Recomano llegir-la.](#)

Com es comenta en la justificació de la Mesura, no és fàcil detectar aquestes situacions que es produeixen en l'espai personal i íntim de la persona gran. De vegades, la persona afectada, per desconeixement, per manca de forces, per por o, fins i tot, per protecció i justificació cap a qui la maltracta (en alguns casos família molt directa i propera a la persona), prefereix no denunciar, no fer sonar l'alarma, i assumeix i es resigna a viure en un estat que, inclús, acaba normalitzant.

Altres vegades són les pròpies persones maltractadores les que intenten amagar els abusos limitant la intervenció dels professionals, posant traves i impeding l'accés a la



persona gran, justificant les seves possibles queixes i insinuacions de desatenció per un presumible deteriorament cognitiu.

Una de les majors contribucions d'aquesta Mesura de govern és que les principals administracions públiques (Generalitat, Diputació i Ajuntament) han de treballar de manera col·laborativa i coordinada en la detecció i intervenció davant el maltractament a les persones grans.

I una de les accions més importants en aquest treball conjunt és revisar i actualitzar el Protocol de detecció i intervenció en situacions de maltractament a persones grans.

Aquesta eina permet que la totalitat de professionals centrin la seva atenció en el benestar, en el bon tracte que una persona gran ha de rebre, i a partir d'aquí han de tenir la capacitat i formació necessàries per detectar les situacions de possible risc, saber com poden abordar-les, com poden ajudar i protegir la persona que està patint aquest maltractament. Però també han de poder discernir si el mal comportament cap a una persona dependent és fruit d'una situació puntual per sobrecàrrega de la persona cuidadora o es tracta d'un patró de comportament.

Tot i que la figura protagonista és la persona gran, es pot fer molta feina preventiva amb les persones cuidadores per evitar que, com comentava, una acció puntual per crisi o estrès esdevingui un maltractament continuat.

Quan parlem de professionals, no ens hem de quedar únicament en el personal propi de les administracions. Aquesta Mesura de govern implica directament també les empreses prestadores del Servei d'Atenció Domiciliària (SAD) com una via a l'hora de detectar situacions de maltractament. Els equips de treball familiar, auxiliars de neteja, el personal tècnic de teleassistència, el que lliura el menjar a domicili... Totes aquestes persones estan en una posició favorable per detectar situacions de risc.

A banda d'aquest treball conjunt entre administracions i professionals interns i externs, és bàsica, tal com s'especifica en la Mesura de govern, la sensibilització i implicació de tota la ciutadania. Hem de ser una societat conscient que aquesta problemàtica existeix i que no podem quedar-nos de braços plegats i dipositant la responsabilitat d'actuació únicament en els Serveis Socials. És responsabilitat de tothom fer de Barcelona una ciutat agraïda amb les nostres persones grans, propera a la seva vulnerabilitat, disposada a posar al centre el bon tracte que es mereixen i a denunciar situacions d'abús i maltractament cap a elles. Però cal que la ciutadania conegui els mecanismes i els canals per informar i deixar constància d'una situació de risc en la qual cal intervenir.

La ciutadania del barri, els comerços, les entitats, els serveis de salut... l'entorn comunitari de la persona gran ha de ser "els nostres ulls" en aquest treball de detecció tan important i necessari per protegir la gent gran.

- **Si una persona cuidadora detecta una situació de maltractament, què ha de fer?**

És bàsic i fonamental que la persona cuidadora comuniqui la situació. El canal o la manera de fer-ho dependrà molt del que s'hagi detectat.

Si estem davant d'una situació de risc vital (agressions físiques, estat deplorable de la persona...), l'actuació més urgent és denunciar els fets davant el jutjat o una comissaria de



Mossos d'Esquadra. Que no tingui dubtes ni pors a fer aquest tràmit. Però s'han de relatar els fets amb la major precisió possible. No podem parlar de possibilitats o suposicions.

Si estem davant d'una situació de "possible cas de maltractament", "potser" o "crec que", la millor actuació és dirigir-se al [Centre de Serveis Socials \(CSS\)](#) del barri i informar del que s'ha detectat, de les sospites, dels possibles indicis. És important tenir en compte que si el Centre de Serveis Socials està tancat, es pot contactar amb el [Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona \(CUESB\)](#), que funciona les 24 hores, els 365 dies de l'any i dona cobertura quan els centres de serveis socials estan tancats.

Els ambulatoris també poden ser una bona alternativa per notificar aquesta situació si hi ha signes físics evidents d'aquest maltractament que a més afectin la salut.

Més informació

- [Guia Com combatre l'edatisme vers les persones grans](#)
- [Web "Contra el maltractament, bon tracte"](#)

