



Entrevista

Almudena Alfonso, jefa del Servicio de Atención a la Dependencia (SADEP) Nou Barris y Sant Andreu

“La observación y el diálogo pueden darnos pistas de que estamos ante una situación de riesgo y un posible maltrato”

PERSONAS MAYORES. El 15 de junio se conmemora el Día Mundial de la Toma de Conciencia sobre el Abuso y el Maltrato a las Personas Mayores

En 2023, el 21,1 % de la población de Barcelona tenía 65 años o más. Según las proyecciones de edad, se prevé que en 2040 se superarán las 400.000 personas, lo que representará casi el 25 % de la población total.

Cada 15 de junio se conmemora el [Día Mundial de la Toma de Conciencia sobre el Abuso y el Maltrato a las Personas Mayores](#), que entre sus objetivos aspira a incrementar la conciencia pública internacional sobre la violencia y el abuso contra las personas mayores, además de promover la investigación y la formación al respecto.

Almudena Alfonso es jefa del [Servicio de Atención a la Dependencia \(SADEP\)](#) Nou Barris y Sant Andreu. Cuenta con una amplia experiencia en el trabajo social y la atención a la dependencia. Hablamos con ella de cómo detectar y prevenir situaciones de maltrato a personas mayores.

- **¿Por qué es importante hablar del buen trato a las personas mayores, sobre todo en el ámbito de los cuidados?**

La primera contestación a esta pregunta no sale de la cabeza, sale del corazón. ¿Tú no cuidarías de la mejor manera posible a tu padre, a tu madre, a tu abuelo o abuela, o a la tía que te ha acompañado durante tanto tiempo? Creo que quienes han estado trabajando, sacando adelante a familias, sufriendo penalidades, condiciones de vida duras, cuidando de nosotros, de nuestros hijos, se merecen el mejor trato posible cuando ya no disponen de las mismas capacidades que tenían hasta ahora y son estas personas las que necesitan de nuestra atención, nuestro apoyo, nuestro acompañamiento, nuestras caricias, nuestro tiempo... Esa vulnerabilidad que ahora presentan, esa dependencia y falta de autonomía se han de cubrir con tiempo, dedicación y el máximo de recursos posibles para que tengan, en esta recta final, las mejores condiciones y la mejor calidad de vida posible. Las familias, el entorno, los servicios públicos y privados han de favorecer y procurar el bienestar, la calidad y la calidez en la atención ofrecida para que la persona mayor viva esta última etapa con la tranquilidad, la paz, el cariño y el cuidado que se merece y necesita.

- **¿Cómo podemos detectar que una persona mayor está viviendo una situación de maltrato?**

La observación y el diálogo con la persona dependiente pueden darnos pistas de que estamos ante una situación de riesgo y un posible maltrato.

Es importante la observación de indicadores relacionados con los puntos siguientes:

- Atención personal y aspecto físico
 - Falta de cuidado externo (ropa en malas condiciones, descuidada, ...)
 - Falta de higiene personal
 - Signos físicos no habituales (pérdida de peso injustificada, algún hematoma, arañazos...)
 - Estado emocional más bajo (persona decaída, desanimada, triste...)
 - Negativa a tomar la medicación prescrita y a acudir a las visitas o pruebas médicas programadas.
- Estado del domicilio
 - Carencias importantes en cuanto a limpieza, acumulación, desorden, deterioro del mobiliario, de las instalaciones, mal olor...
 - Posible acoso inmobiliario (*mobbing*)
- Discurso de la persona dependiente
 - Quejas respecto a la persona cuidadora (trato agresivo, vejatorio, intimidatorio...)
 - Abuso económico
- Actitud y comportamiento de la persona cuidadora
 - Relación fundamentada en el desprecio, insultos, gritos...
 - Contacto físico desde la agresividad
 - Negativa a que la persona dependiente siga controles médicos y tome la medicación prescrita
 - No aceptación de recursos de soporte en el domicilio
 - Aislamiento a la persona dependiente tanto del resto de familiares como de su entorno social más inmediato

Quizás alguno de estos indicadores por sí solo no es suficiente para que estemos hablando de una situación de riesgo, por lo que se ha de tener una visión un poco más amplia de la persona y del entorno en el que vive.

Por otro lado, es importante incidir en que estos indicadores nos pueden servir también para alertar sobre una posible negligencia en el autocuidado. En general, las situaciones de maltrato son del entorno cuidador hacia la persona dependiente, pero en otras ocasiones es la propia persona la que se produce un daño a sí misma que también se ha de abordar para garantizar su protección y la mejora en su calidad de vida.

- **¿Qué papel pueden desempeñar las personas cuidadoras —familiares o profesionales— para favorecer relaciones de confianza y bienestar con la persona a quien cuidan?**

Tienen un papel fundamental porque probablemente sean su único medio de comunicación con el exterior, en muchos casos. Y el único canal viable para acceder a los recursos y las atenciones que esta necesita.



En este caso, la empatía, el hecho de vernos reflejados en estas personas de aquí a unos años, nos ha de cambiar nuestra cultura de relación y de intervención tanto desde el punto de vista de quien cuida, como desde el punto de vista de las instituciones, los servicios o equipamientos que prestan su apoyo.

Aunque aparentemente parezca poco “técnico”, es importante hacer el ejercicio, como decía antes, de visualizarnos a nosotros mismos con unos cuantos años más y quizás una dependencia para las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria. Seguro que desearíamos tener a nuestro lado a personas (formales o informales, familiares o profesionales) que velasen por nuestro bienestar tanto físico como emocional. Este soporte, este acompañamiento, nos puede dar calidad de vida, así como el bienestar y el confort necesarios para poder afrontar la recta final de la aventura de la vida.

Para favorecer esta confianza y bienestar, no podemos hablar solo de recursos materiales, sino que es básico que la persona dependiente sienta nuestra cercanía, nuestra preocupación, nuestro interés por facilitarle las cosas, por hacer más llevadera su falta de autonomía. Y también, por qué no, nuestras explicaciones sinceras cuando no podamos dar respuesta a su demanda, pero tengamos la intención de buscar alternativas que al menos puedan cubrir parte de su necesidad.

Como profesionales, muchas veces, en las visitas a domicilio, sentimos la gratitud de las personas por nuestra escucha activa, nuestra cercanía, nuestro interés... En muchas ocasiones solo vemos los recursos o servicios que podemos ofrecer y nos olvidamos de que cada uno de nosotros, familiares o profesionales, también somos un recurso en sí.

De la misma manera, la familia ha de ser en todo momento un pilar de cariño, de acompañamiento, de conexión, de nexo con el entorno comunitario. No solo la confianza y el bienestar son importantes, hablamos también de generar tranquilidad, de facilitar las cosas al máximo, de procurar los menores momentos de soledad posibles. En definitiva, de ofrecer a la persona mayor un clima de serenidad y paz que la haga sentirse segura y, quizás, menos vulnerable emocionalmente.

- **El Ayuntamiento aprobó la Medida de gobierno para promover el buen trato a las personas mayores y ha elaborado varios protocolos para la prevención de situaciones de maltrato. ¿Qué consejos o estrategias se explican?**

De entrada, he de comentar que la Medida de gobierno me parece un muy buen punto de partida en el ámbito municipal para poder intervenir en aquellas situaciones de posible riesgo en las que se puede encontrar una persona mayor. [Recomiendo leerla](#) (texto en catalán).

Como se comenta en la justificación de la Medida, no es fácil detectar estas situaciones que se producen en el espacio personal e íntimo de la persona mayor. A veces, la persona afectada, por desconocimiento, por falta de fuerzas, por miedo o incluso por protección y justificación hacia quien la maltrata (en algunos casos familia muy directa y cercana a la persona), prefiere no denunciar, no dar la voz de alarma, asumir y resignarse a vivir en un estado que, incluso, se termina normalizando.

Otras veces son las propias personas maltratadoras las que intentan ocultar los abusos limitando la intervención de los profesionales, poniendo trabas e impidiendo el acceso a la

persona mayor, justificando sus posibles quejas e insinuaciones de desatención por un presumible deterioro cognitivo.

Una de las mayores contribuciones de esta Medida de gobierno es que las principales administraciones públicas (Generalitat, Diputación y Ayuntamiento) han de trabajar de manera colaborativa y coordinada en la detección e intervención ante el maltrato a las personas mayores.

Y una de las acciones más importantes en este trabajo conjunto es revisar y actualizar el Protocolo de detección e intervención en situaciones de maltrato a personas mayores.

Esta herramienta permite que la totalidad de profesionales centren su atención en el bienestar, en el buen trato que una persona mayor ha de recibir, y a partir de ahí han de tener la capacitación y formación necesarias para detectar las situaciones de posible riesgo, cómo abordarlas, cómo ayudar y proteger a la persona que está sufriendo ese maltrato. Pero también deben poder discernir si el mal comportamiento hacia una persona dependiente es fruto de una situación puntual debida a una sobrecarga de la persona cuidadora o se trata de un patrón de comportamiento.

Aunque la figura protagonista es la persona mayor, se puede hacer mucho trabajo preventivo con las personas cuidadoras para evitar que, como comentaba, una acción puntual por crisis o estrés se convierta en un maltrato continuado.

Cuando hablamos de profesionales, no hemos de quedarnos únicamente en el personal propio de las administraciones. Esta Medida de gobierno implica directamente también a las empresas prestadoras del Servicio de Atención Domiciliaria (SAD) como una vía a la hora de detectar situaciones de maltrato. Los equipos de trabajo familiar, auxiliares de limpieza, el personal técnico de teleasistencia, el que entrega la comida a domicilio... Todas estas personas están en una posición favorable para detectar situaciones de riesgo.

Aparte de este trabajo conjunto entre administraciones y profesionales internos y externos, es básica, tal y como se especifica en la Medida de gobierno, la sensibilización e implicación de toda la ciudadanía. Hemos de ser una sociedad consciente de que esta problemática existe y que no podemos quedarnos con los brazos cruzados y depositando la responsabilidad de actuación únicamente en los Servicios Sociales. Es responsabilidad de todos hacer de Barcelona una ciudad agradecida con nuestras personas mayores, cercana a su vulnerabilidad, dispuesta a poner en el centro el buen trato que se merecen y a denunciar situaciones de abuso y maltrato hacia ellas. Pero es necesario que la ciudadanía conozca los mecanismos y los canales para informar y dejar constancia de una situación de riesgo en la que es necesario intervenir.

La ciudadanía del barrio, los comercios, las entidades, los servicios de salud... el entorno comunitario de la persona mayor ha de ser “nuestros ojos” en este trabajo de detección tan importante y necesario para proteger a nuestros mayores.

- **Si una persona cuidadora detecta una situación de maltrato, ¿qué debe hacer?**

Es básico y fundamental que la persona cuidadora comunique la situación. El canal o la manera de hacerlo dependerá mucho de lo que se haya detectado.



Si estem davant d'una situació de risc vital (agresions físiques, estat deplorable de la persona...), l'actuació més urgent és denunciar els fets davant el jutge o davant una comissaria de Mossos d'Esquadra. Que no tinga dubtes ni por a fer aquest tràmit. Però se 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 "creec que", la millor actuació és dirigir-se al [Centre de Serveis Socials \(CSS\)](#) del barri i informar de lo que s'ha detectat, de les sospeses, de les 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 cobreix 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 afecten a la salut.

Més informació

- [Guia Com combatre l'edatisme cap a les persones majors](#)
- [Web "Contra el maltractament, bon tractament"](#)

