

# TENDENCIAS JOERAK

---

## La protección de personas adultas vulnerables. Un área insuficientemente desarrollada

---

La Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, establece como uno de los objetivos esenciales del Sistema Vasco de Servicios Sociales “prevenir y atender las necesidades originadas por las situaciones de desprotección”, entendiendo la desprotección como una problemática transversal, que puede afectar a cualquier sector de la población.

Históricamente, sin embargo, los esfuerzos de las instituciones se han centrado en la desprotección infantil –problemática que comienza a ser visible para la sociedad en la década de los sesenta– y, posteriormente, en la violencia de género, que, a fuerza de acumular víctimas mortales, ha ido tomando protagonismo en las últimas décadas. La problemática de la desprotección de personas adultas que, ya sea por su edad o por su falta de autonomía, se encuentran en situación de vulnerabilidad no ha sido reconocida en el contexto científico internacional hasta hace prácticamente una década y, en consecuencia, la aplicación de medidas específicas para proteger a las personas adultas en riesgo de sufrir malos tratos o una atención negligente ha sido tardía, cuando no inexistente.

Con todo, los escasos estudios realizados hasta el momento parecen evidenciar que las personas adultas y, dentro de ellas, las personas mayores, pueden constituir el colectivo en el que la incidencia de la desprotección es más elevada. Por ejemplo, la Organización Mundial de la Salud estima que la incidencia global del maltrato a personas mayores puede estar entre el 3% y el 5% de las personas mayores que residen en su domicilio y entre el 10% y el 15% de las personas mayores que viven en centros residenciales. Datos más recientes del Reino Unido, apuntan a una tasa de incidencia similar, del 4% de la población mayor que reside en domicilios particulares (O’Keefe, M. et al., 2007). En España, se manejan datos en torno a un 5%. Según información que, en diciembre de 2005, ofrece la Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria, 300.000 personas mayores en España sufren algún tipo de maltrato que en la mayoría de los casos no es denunciado. Si se aplican estas tasas al Territorio Histórico de Álava, podríamos estar hablando de entre 1.500 y 2.500 personas mayores sometidas a abusos o negligencia en 2008.

En el ámbito de la discapacidad, debido a la mayor dificultad de obtener muestras representativas, resulta todavía más difícil que en el caso de las personas mayores conocer la incidencia de las situaciones de desprotección. No obstante, los datos disponibles indican que el riesgo de padecer situaciones de abuso o atención negligente es mucho mayor entre las personas con discapacidad, especialmente entre las que tienen una discapacidad de tipo intelectual. Por ejemplo, uno de los pocos estudios epidemiológicos existentes indica que, en Estados Unidos, los niños y niñas con discapacidad tienen un riesgo 3,5 veces mayor que sus compañeros y compañeras de sufrir malos tratos o negligencia. Por otra parte, de acuerdo con una reciente revisión de la literatura especializada publicada en la revista *Mental Retardation and Developmental Disabilities Research Reviews*, el único estudio disponible sobre la prevalencia de diferentes tipos de abuso en personas adultas con discapacidad indica que un 67% de las mujeres con discapacidad física o intelectual podrían ser víctimas de malos tratos o negligencia (Horner-Johnson, W. y C.E. Drum, 2006).

Al margen de la imprecisión de los datos, es evidente que no se trata de un problema aislado, sino que nos encontramos ante una importante problemática social que, a la luz del envejecimiento demográfico, puede ir agravándose en el futuro.

### **La prevención de la desprotección**

La mejor manera de proteger a las personas –ya sean adultas o menores de edad– frente al maltrato y a la negligencia, es, sin duda, la prevención. Es por ello que resulta fundamental el estudio de los factores de riesgo asociados al maltrato y a la negligencia. La identificación de estos factores de riesgo indica posibles áreas en las que se puede actuar para prevenir la aparición del problema.

La literatura consultada indica la existencia de factores de riesgo asociados a características personales y del entorno socioeconómico y, en el caso de las personas que reciben atención en centros y servicios sociales, también a las características de estos últimos.

Por lo que a los factores personales se refiere, la edad, el grado de dependencia y la presencia de discapacidades intelectuales o cognitivas suelen incrementar el riesgo de padecer abusos o negligencia. Las personas muy mayores, con un elevado grado de dependencia y, particularmente, las que presentan discapacidades de tipo intelectual serían, por tanto, las más vulnerables frente a los abusos de familiares, conocidos y profesionales. En cuanto a los factores de orden socioeconómico, la pobreza, el aislamiento social, las dificultades de acceso a los servicios y prestaciones sociales y el recurso exclusivo a la atención informal, con la consecuente sobrecarga de los cuidadores y cuidadoras informales, han mostrado una correlación positiva con el riesgo de sufrir abusos y/o negligencia en el entorno familiar. Finalmente, son numerosas las características relativas a los centros y servicios que pueden propiciar o, al menos, incrementar el riesgo de abuso para las personas que los utilizan: la falta de proximidad de los centros y servicios respecto al entorno habitual de vida de las personas usuarias y el consiguiente aislamiento social, las malas condiciones de trabajo –que

pueden dar lugar a la aparición del síndrome del quemado en los trabajadores y trabajadoras–, una elevada rotación o tasa de eventualidad –que impide establecer vínculos afectivos entre personas usuarias y cuidadoras–, la insensibilidad de los equipos directivos de los centros respecto al problema del abuso o la negligencia, o la falta de formación específica del personal son algunos de los aspectos sobre los que cabría incidir para prevenir el riesgo de abuso en los centros y servicios de atención social.

Dado que, como se ha señalado, la prevención constituye la mejor forma de proteger a las personas adultas que, por razones de edad o dependencia, se encuentran en especial situación de vulnerabilidad frente a los abusos, y teniendo en cuenta los factores de riesgo identificados, las medidas dirigidas a prevenir la aparición del problema deberían centrarse en los siguientes aspectos:

- Información y sensibilización: resulta imprescindible que todas las personas que, por su situación, sean vulnerables a padecer abusos o negligencia por parte de las personas encargadas de su cuidado tengan conocimiento de sus derechos y a quién pueden dirigirse en caso de que se produzca alguna vulneración de los mismos. Al mismo tiempo, es importante sensibilizar e informar a la sociedad sobre el problema de la desprotección en personas adultas y establecer vías para la denuncia de los casos en los que se sospeche la existencia de situaciones de maltrato y/o negligencia.
- Ampliar la cobertura de los servicios dirigidos a personas cuidadoras de la red informal de atención, proporcionando tanto servicios de carácter educativo, como de respiro residencial y no residencial. Estos servicios pueden evitar el agotamiento de los y las cuidadoras principales de las personas dependientes y, con ello, reducir el riesgo de maltrato o negligencia. La asignación de los mismos debería, no obstante, obedecer a un plan de atención individual basado en una valoración específica de las necesidades de las personas cuidadoras. El Reino Unido es, sin duda, uno de los países que en mayor medida ha desarrollado mecanismos para garantizar el derecho de las personas cuidadoras a una valoración de necesidades específica y convendría seguir su ejemplo en este terreno.
- Dotar a los servicios y centros de los recursos adecuados y formar al personal de los mismos en la aplicación de buenas prácticas profesionales. Sin duda, la existencia de unas condiciones de trabajo adecuadas en los centros y servicios, donde los y las trabajadoras puedan ejercer su labor lo más a gusto posible, establece las bases de una buena relación entre profesionales y personas usuarias. No obstante, hay que tener en cuenta que en innumerables ocasiones, el daño que se le produce a la persona usuaria no proviene de actos intencionados, sino del desconocimiento o la mala praxis profesional. Resulta, por lo tanto, imprescindible invertir todos los recursos posibles en la adecuada formación de los y las trabajadoras de los centros y servicios, especialmente en aquellas áreas susceptibles de acoger prácticas abusivas o poco respetuosas con los derechos de la persona usuaria –la contención de los posibles problemas de conducta, las tareas de aseo personal o la administración de medicación, por mencionar algunas.

- Establecer, desde la dirección de los centros y servicios, las vías pertinentes para que el personal pueda informar de aquellas situaciones en las que se sospeche la existencia de prácticas abusivas o de atención negligente por parte de otros trabajadores y trabajadoras. Al mismo tiempo, establecer vías de denuncia alternativas para aquellos casos en los que se sospeche que la dirección del centro o del servicio está implicado en la práctica abusiva o negligente.

#### **Francia: Prevención del maltrato en el ámbito residencial**

*En Francia, la adopción de políticas públicas de protección de personas adultas vulnerables constituye un fenómeno más reciente. En 2002, la aprobación de Ley de atención social y socio-sanitaria (Loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et medico-sociale) estableció los primeros pasos en la prevención y detección de malos tratos en centros residenciales, mediante una carta de acogida de derechos y libertades de la persona usuaria, un sistema de evaluación y control de establecimientos residenciales y mecanismos de protección de los profesionales que denuncian actos de maltrato.*

*Sin embargo, en 2006, un informe de la Inspection Générale des Affaires Sociales vino a criticar las lagunas en el dispositivo establecido, lo que llevó a la creación un plan específico (Plan de développement de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance) para reforzar las medidas de prevención y detección establecidas. Entre las medidas adoptadas cabe destacar:*

- *La creación de herramientas de lucha contra el maltrato en residencias. Se establece la obligatoriedad de que, en el momento del ingreso, se entregue a las personas usuarias o a sus representantes un documento (livret d'accueil) en el que se explicitan las medidas que se adoptan en el centro para prevenir el maltrato y se informa sobre los teléfonos de atención a víctimas de malos tratos. Por otra parte, se establece la obligación de que el centro elabore un plan individualizado de atención para cada persona usuaria.*
- *La creación de una agencia de evaluación (Agence National d'Evaluation Social et Médico-Social) con el objetivo de desarrollar guías y recomendaciones de buenas prácticas profesionales y asegurar el cumplimiento de la obligación de todos los servicios sociales y socio-sanitarios de someterse a una evaluación interna, cada cinco años, y una externa, cada siete, con atención específica a la política de malos tratos.*
- *Selección de personal: se han puesto en práctica medidas destinadas a la inhabilitación profesional de personas que hayan sido condenadas por delitos relacionados con el maltrato para trabajar en servicios residenciales.*
- *Apoyo a profesionales: se han previsto medidas de contratación de personal (con la intención de incrementar la ratio de atención hasta 1 trabajador/a por usuario en centros para personas dependientes) y de formación del personal en la cultura del "buen trato" a las personas usuarias, así como la creación de servicios piloto de escucha y apoyo a profesionales, para evitar la sobrecarga profesional.*

## Los recursos de protección para personas adultas vulnerables

Hasta el momento, la atención de las situaciones de desprotección de personas adultas vulnerables se ha realizado, en nuestro entorno, a través de la red de servicios generales. Así, por ejemplo, cuando se tiene conocimiento de una persona mayor dependiente que sufre negligencia por parte de los familiares encargados de su atención, se valora la posibilidad de establecer apoyos domiciliarios a través del servicio de atención domiciliaria, o, dependiendo de la gravedad de la situación, se plantea el ingreso de la persona mayor en un centro para personas mayores dependientes.

Aunque la atención a través de la red de servicios generales es necesaria y, en determinadas ocasiones, la más adecuada, algunos países de nuestro entorno han empezado a desarrollar planes y programas específicos para proteger a las personas adultas en situación de vulnerabilidad. Los países anglosajones —Estados Unidos e Inglaterra— han sido quizá los más activos en este campo:

- En Estados Unidos, se han creado los llamados Servicios de Protección a Personas Adultas (*Adult Protection Services*), que se encargan de garantizar la seguridad de personas mayores y/o con discapacidad en riesgo de sufrir malos tratos o una atención negligente. Las funciones de estos centros consisten en recibir e investigar las denuncias de posibles casos de abuso o negligencia, evaluar el riesgo que tienen las personas mayores o dependientes de convertirse en víctimas de malos tratos, desarrollar programas individualizados de atención y prevención, derivar a las personas a los recursos adecuados y realizar labores de seguimiento y evaluación de los servicios prestados.
- En Inglaterra, desde la publicación, en el año 2000, del Plan Nacional *No Secrets*, la protección de personas adultas vulnerables se ha convertido en una de las prioridades de la política social del gobierno. En primer lugar, aquel plan estableció una especie de protocolo de actuación a nivel local, precisando la manera en que las entidades locales —en coordinación con otros niveles de la administración— deben investigar y actuar en los casos de abuso a personas adultas vulnerables. El plan incluía la creación de un registro de casos estandarizado y la obligación de realizar una valoración de necesidades y un plan de atención personalizado para cada persona vulnerable. También se establecieron algunas medidas de intervención contra el personal que hubiera sido condenado por actos de abuso. Estas medidas de intervención han sido sustituidas recientemente por una serie de listas en las que se incluyen aquellas personas que han protagonizado algún suceso de maltrato o negligencia grave y que suponen la inhabilitación de las personas incluidas para trabajar con colectivos vulnerables. Los centros y servicios —públicos o privados— tienen la obligación de informar a la Secretaría de Estado —encargada de gestionar estas listas— sobre cualquier trabajador o trabajadora del centro que haya protagonizado incidentes de maltrato o de atención negligente, y de consultar estas listas antes de realizar ninguna contratación.

Al margen de la conveniencia de establecer medidas específicas para la protección de personas adultas vulnerables, llama la atención el insuficiente recurso que se hace, en nuestro entorno, a algunos tipos de servicios –como el de atención psicológica o de asesoramiento jurídico– que, en cambio, sí son considerados y utilizados en el caso de las mujeres y/o los niños y niñas que sufren malos tratos. Cuando una persona adulta es maltratada por sus familiares más cercanos, al margen de valorar el acceso a recursos para personas mayores o con discapacidad como el servicio de atención domiciliaria, los centros de día o los recursos residenciales, se debería plantear la necesidad de realizar una intervención psicológica para disminuir el estrés y el trauma emocional que pueden estar sufriendo tanto las personas mayores como sus cuidadores y cuidadoras informales o de proporcionar apoyo jurídico para aquellos casos en que se precise denunciar a los agresores.

Se trataría, en definitiva, de tomar conciencia del problema de la desprotección de personas adultas, de establecer las medidas necesarias para prevenir el problema –una mayor sensibilización y una mejora de los sistemas de detección y de denuncia sería un buen comienzo–, y de explotar todos los recursos a nuestro alcance –antes de crear nuevos servicios– para procurar la protección y el bienestar de las víctimas una vez la situación se produce.

### Bibliografía de referencia

Barbero, J. y A. Moya (coord.). *Malos tratos a personas mayores: guía de actuación*. Serie: Personas Mayores, Madrid, IMSERSO, 208 páginas, 2005.

Horner-Johnson, W. y C.E. Drum. "Prevalence of maltreatment of people with intellectual disabilities. A review of recently published research". *Mental Retardation and Developmental Disabilities Research Reviews*, vol. 12, nº 1, páginas 57-69, 2006.

Leturia, F.J. y N. Etxaniz. *Los derechos de las personas mayores y la prevención del maltrato*. Serie: Derechos humanos "Juan San Martín", Vitoria-Gasteiz, Ararteko, 337 páginas, 2009.

O'Keefe, M. et al. *UK study of abuse and neglect of older people. Prevalence survey report*. Londres, National Centre for Social Research, 94 páginas, 2007.

Sanchez, T. (coord.). *Maltrato de género, infantil y de ancianos*. Serie: temas de psicología, nº 10, Salamanca, Universidad Pontificia de Salamanca, 379 páginas, 2005.

Mandelstam, M. *Safeguarding vulnerable adults and the law*. Londres, Jessica Kingsley Publishers, 320 páginas, 2009.

Sullivan, P.M y J.F. Knutson. "Maltreatment and disabilities: a population-based epidemiological study". *Child Abuse and Neglect*, vol. 24, nº 10, páginas 1257-1273, 2000.

Bas, P. *Plan de Développement de la Bienveillance et de Renforcement de la Lutte contre la Maltraitance*. Paris, Ministère Délégué a la Sécurité Sociale, aux Personnes Agées, aux Personnes Handicapées et a la Famille, 30 páginas, 2007.

# ESTADISTIKA BULETINA BOLETIN ESTADISTICO

## nº 3

**PRESENTACIÓN.** Arabako Gizarte Zerbitzuen Behatokiaren lehen urtea / Primer año de funcionamiento del Observatorio de Servicios Sociales.

**PANORAMA.** Los servicios sociales llegan a más de uno de cada diez alaveses en 2008.

**A FONDO.** Las personas en situación de dependencia en Álava: quienes son y qué atención reciben.

**SAKONEAN.** Kalitatezko arreta babesik gabe edo arrisku egoeran dauden haurrentzat.

**A FONDO.** Los principales servicios para personas con discapacidad atienden a 347 personas más que en 2007.

**TENDENCIAS.** La protección de personas adultas vulnerables. Un área insuficientemente desarrollada.

► ARABAKO FORU ALDUNDIA



► DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA