

PROTOCOLO DE MALOS TRATOS NO SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR

Artigo 1º.- Obxecto

O presente protocolo ten por obxecto detectar e previr situacións de malos tratos a persoas usuarias e saber como se debería actuar si se producen estas situacións.

O protocolo céntrase, fundamentalmente, no contexto domiciliario, é dicir a que se produce ou se detecta nos domicilios destinados a atención das persoas maiores ou con discapacidade. Por iso, é de especial importancia que todos os profesionais do servizo coñezan, que a nosa obrigaición é protexer e salvagardar os dereitos de todas acódelas usuarias, especialmente os daqueles que son máis vulnerables por razóns de idade, discapacidade ou dependencia.

Artigo 2º.- Definicións

- **Maltrato:** Calquera acto ou omisión, que cause dano ou angustia, vulnera ou pon en perigo a integridade física, psíquica ou económica, atenta contra a dignidade, autonomía e respecto dos dereitos fundamentais do individuo, realizado de forma intencionada ou por negligencia, sobre unha persoa e que se produce no marco dunha relación na que o agresor se considere en situación de vantaxe ou superioridade sobre a persoa agredida, xa sexa por razón de xénero, idade, vulnerabilidade ou dependencia.

Pode producirse por dous mecanismos:

- Consciente ou intencionado (abuso): é un maltrato fácil de detectar, é descuberto por persoas en contacto coa persoa usuaria e con frecuencia son abusos físicos.
- Inconsciente ou non intencionado (trato inadecuado): é difícil de detectar, xa que con frecuencia considéranse actitudes normais. Está relacionado coa atención e coidados e con frecuencia son malos tratos psicolóxicos.

Artigo 3º.- Tipoloxías do maltrato. Indicadores ou signos de alarma

A continuación descríbense os distintos tipos de maltrato que poden producirse e os indicadores ou signos de alarma para detectalos:

- a) **Maltrato físico:** uso intencionado da forza física que pode dar lugar a lesión corporal, dor física ou prexuízo. Pode incluír actos de violencia como, golpes, beliscos, empuxóns, patadas, labazadas, pinchados, castigos físicos de calquera tipo, uso desaxeitado de fármacos, de restricións físicas, forzar a comer, etc.

Indicadores de maltrato físico:

- Queixa do usuario de agresión física
- Lesións, cortes, feridas, mazaduras, laceracións, hematomas, alopecias, queimaduras
- Caídas e lesións non explicadas
- Fracturas múltiples
- Feridas en zonas ocultas e con distinto grado de evolución
- Desnutrición, deshidratación, perda de peso
- Erros na medicación, perda de receitas
- Falta de hixiene persoal e externa
- Cambios frecuentes de médico, de centro asistencial

- b) **Maltrato psicolóxico:** causar intencionadamente angustia, pena, sentimento de indignidade, medo ou aflición por medio de actos verbais ou conduta non verbal que denigran á persoa e diminúen a súa dignidade, identidade e autoestima (ameazas,

insultos, intimidación, humillación, ridiculización, infantilización, privación de seguridade e/ou afecto etc.).

Indicadores de maltrato psicolóxico

- Cambios nos hábitos alimenticios
- Problemas para durmir
- Actitude de temor, confusión, resignación
- Pasividade, retraemento, illamento
- Baixa autoestima, depresión
- Indefensión, desesperanza, ansiedade
- Contradicións ou relatos imposibles que non obedecen a confusión mental
- Vacilacións e renuncia a conversar abertamente
- Evasión de contactos con cuidadores e de comunicación verbal
- Ira ou medo cara aos cuidadores
- Cambios de carácter, axitación ante o responsable do maltrato
- A persoa é deixada de lado polos demais

- c) **Abuso sexual:** comportamento (xestos, insinuacións, exhibicionismo, etc.) ou contacto sexual de calquera tipo, consumado ou non, non consentido ou con persoas incapaces de dar consentimento (violación, tocamento, acoso sexual, facer fotografías, etc.).

Indicadores de maltrato sexual

- Queixas de agresión sexual
- Conduta sexual que non coincide coas relacións habituais e a personalidade anterior da persoa
- Cambios non explicados na conduta (agresión, retraemento, automutilación...)
- Queixas frecuentes de dores abdominais ou hemorrxias vexinais ou anais inexplicadas
- Infeccións xenitais recorrentes ou hematomas ao redor das mamas ou nas zonas xenitais ou paraxenitais
- Pezas íntimas desgarradas, manchadas ou ensanguentadas
- Dor, pequenos cortes ou lesións na rexión anal, xenital ou abdominal
- Dificultade ao camiñar ou sentarse debido a lesións na zona xenital
- Enfermidades de transmisión sexual ou cistite
- Inexplicables problemas cos catéteres

- d) **Maltrato económico:** Utilización non autorizada, ilegal ou inadecuada de fondos, propiedades ou recursos do usuario. Inclúe o cobrar cheques sen a súa autorización, falsificar a sinatura, malversar, levar con engano a asinar un documento, uso indebido do poder dun titor sobre os bens, etc.

Indicadores de maltrato económico

- Manifestación expresa de que manipulan os seus efectos persoais sen a súa autorización
- Perda de diñeiro, movementos sospeitosos nas contas, retiradas de diñeiro irregulares ou atípicos non xustificadas
- Cambios de testamento cando se dubida da capacidade para tomar decisións
- Asinas "falsificadas" a "persoas que non saben ou non poden escribir"
- Desaparición de valores, depósitos, documentos ou pezas de valor
- Atención a persoa usuaria non acorde cos seus ingresos ou medios
- Falta de confort e comodidades cando se dispón de recursos para poder gozalas
- Problemas de saúde física e/ou mental sen tratamento (próteses, cadeiras...)

e) **Maltrato social:** Discriminación do usuario nos círculos sociais.

Indicadores de maltrato social

- Deixar sentado ou encamado durante horas
- Non ofrecer actividades de estimulación ou entretemento
- Non facilitar o acceso ao culto relixioso
- Restringir as chamadas ou as visitas
- Ocultar o falecemento doutros residentes
- Deixar só...

f) **Neglixencia/abandono:** Rexeitamento, negación ou equivocación para iniciar, continuar ou completar a atención das necesidades de persoa usuaria, xa sexa de forma voluntaria (activa) ou involuntaria (pasiva), por parte da persoa que de forma implícita ou acordada sexa responsable dela. Por exemplo, non achegar recursos económicos, omisión das necesidades básicas como alimento, auga, aloxamento, abrigo, hixiene, roupa, atención sanitaria, tratamento médico, etc.

Indicadores de neglixencia/abandono

- Queixa de abandono
- Sucidade, cheiro a feces ou ouriña
- Erupcións na pel non tratadas
- Pediculoses
- Mala nutrición ou deshidratación
- Enfermidades non tratadas
- Mal cumprimento terapéutico
- Deterioro progresivo da saúde sen causa evidente
- Medicación excesiva ou insuficiente
- Vestido inadecuado

Artigo 4º.- Cómo detectar o maltrato

Os profesionais do servizo atópanse nunha situación privilexiada para coñecer e detectar de forma precoz os malos tratos cara as persoas usuarias. Eles poden identificar no seu traballo diario indicios que constaten ou fagan sospeitar de forma obxectiva e evidente estas actuacións.

O maltrato, como se indicou, pode provir da actuación illada dos profesionais, doutros usuarios ou dos familiares. Para evitalo é necesario reflexionar sobre determinadas situacións que poden considerarse maltrato como son:

- **Alimentación:** Non vixiar a inxesta necesaria, restrición como castigo, comida fría ou en malas condicións, non facilitar as dietas especiais segundo patoloxías, substitución das comidas por complementos dietéticos sen ser necesario, horarios de inxesta distribuídos temporalmente de forma inadecuada ao longo do día, non respectar o ritmo necesario en función das necesidades de cada usuario...
- **Vestido:** Utilizar roupa ou calzado de talla non adecuada, deitar ao residente espido ou con roupa interior en contra da súa vontade, roupa inadecuada á climatoloxía...
- **Hixiene:** Manter sentados ou encamados con ouriña ou feces, sentar durante excesivo tempo no WC, non baleirar as ouriñas, utilización indebida do uso de absorbentes e non realizar os cambios necesarios...
- **Contención física:** Encerrar na habitación, atar de forma inxustificada á cama ou á cadeira para evitar que se levante ou se caia, atar como castigo, utilización de restricións físicas sen indicación nin xustificación de persoal médico e/ou de enfermería.

- **Intimidade:** Entrar sen chamar na habitación, uso do baño sen pechar a porta, cambios posturais, non recoñecer a sexualidade e falta de respecto á intimidade...
- **Seguridade:** Instalacións en malas condicións: auga, calefacción, electricidade..., timbres inaccesibles, mobiliario vello e inadecuado.
- **Outros:** Non facilitar a práctica da autonomía na toma de decisións sobre temas de saúde, entorpecendo os seus pequenos logros de autonomía persoal, tendencia de derivar ao hospital máis casos dos necesarios, falta de respecto ás súas opinións, abuso de poder, infantilización, ataques de integridade física e psíquica mediante ameazas, intimidacións, insultos, chantaxes, roubos ou castigos corporais...

Artigo 5º.- Cómo actuar ante o maltrato

Descríbense moitos indicadores, ou signos de alarma que poden facernos pensar que nos atopamos ante unha situación de malos tratos. A queixa ou denuncia por parte da persoa usuaria é o indicador máis sensible e específico, pero non sempre está presente, polo cal a miúdo temos que partir destes indicadores de sospeita, a partir dos cales confirmaremos ou non a existencia de malos tratos.

Cando hai sospeita de malos tratos, débese comunicar á coordinadora do servizo, quen comprobará o seu veracidade e tomará as medidas adecuadas. No caso de que a persoa denunciada, ou sobre a que se teña sospeitas, sexa coordinadora do servizo deberase comunicar ao Padroado da Fundación Anduriña.

Ante esta situación, as actuacións a realizar serán as seguintes:

- Valorar sempre as queixas do maltrato da persoa usuaria, aínda que este afectada de deterioro cognitivo.
- Entrevistar en privado á posible vítima de maltrato e valorar a existencia de indicadores así como os posibles responsables do maltrato.
- Interrogar ao profesional, suposto agresor, sen a presenza da persoa supostamente maltratada. Valorar entre outras circunstancias, o estrés, ansiedade ou sobrecarga que poida ter o profesional, así como o seu coñecemento das necesidades e habilidades para o coidado da persoa usuaria.
- Adoptar ante o responsable do maltrato unha actitude profesional que evite poñer en perigo á vítima.
- Valorar a gravidade da situación e o risco para a vítima.
- Anotar a sospeita de maltrato na Historia Clínica ou Social e deixar constancia das lesións ou dos feitos coñecidos da forma máis descritiva posible.
- Informar á persoa das accións a exercer no plano médico, social e xudicial, así como dos recursos existentes.
- Informar a outros familiares ou titor das accións a exercer no caso que a persoa atópese incapacitada ou afectada de deterioro cognitivo.
- Realizar o seguimento das posibles vítimas de maltrato, especialmente nos casos de reincidencia, aínda que a situación non sexa confirmada.

De todas as actuacións realizadas, emitírase un informe detallado de forma que poida servir como proba e xustificación da posible denuncia a presentar, no caso de que fose necesario.

Si se deduce que existe certeza do maltrato débese valorar, entre outras circunstancias, o risco potencial, a urxencia e establecer un plan de actuación para evitar maiores riscos para o usuario.

O plan de actuación conterà polo menos:

- Medidas para a protección e seguridade da vítima, sempre atendendo ás súas circunstancias persoais (idade, grado e tipo de discapacidade ou dependencia...).

- Medidas de apoio e acompañamento. Tratarase de prestarlle toda a asistencia necesaria para que se sinta protexida e canto antes poida volver á súa rutina habitual.

Ademais, procederase a presentar a denuncia ante o Xulgado de garda, a policía ou a Fiscalía acompañando o informe das actuacións realizadas elaborado polo servizo. De todo iso darase coñecemento ao Padroado da Fundación Anduriña

Artigo 6º.- Responsables de iniciar as actuacións

Para a prevención e detección de calquera situación de maltrato será responsable todo o persoal do servizo xa que calquera que o detecte debe iniciar as actuacións descritas.

Para a verificación da sospeita denunciada, será responsable da súa valoración, a instancia de o/a coordinador/a, o equipo interdisciplinar do servizo. No caso de que algún membro deste equipo sexa o obxecto da denuncia, excluíráselle da valoración. Tamén poderá encomendarse esta tarefa, en casos puntuais, a un ou varios profesionais do servizo si a xuízo da coordinación é máis conveniente.

Para a presentación da denuncia ante a fiscalía ou o xulgado, o responsable de formalizala será o/a coordinador/a ou na súa falta a persoa designada polo Padroado da Fundación Anduriña. En todo caso, debe comunicarse a presentación da denuncia ao Padroado da Fundación Anduriña.