

Violenza nella terza età

Strategie di intervento
nell' assistenza anziani/e
www.gewaltimalter.eu



„Gewalt im Alter / Violenza nella terza età“
è un progetto Interreg IV Italia-Austria

I partner del progetto sono: Ausbildungszentrum West für Gesundheitsberufe der TILAK GmbH e il Dipartimento Sanità, Sport, Lavoro, Politiche Sociali e Pari Opportunità della Provincia Autonoma di Bolzano

Il nostro obiettivo

Sensibilizzare, informare e sostenere il personale dedicato all'assistenza e cura

10.000 persone anziane vengono maltrattate ogni giorno in Europa – da chi svolge il lavoro di cura, da familiari o da altre persone. Le violenze possono avvenire nella casa di riposo, in ospedale o anche a casa. Ma la violenza può essere esercitata anche dalle stesse persone anziane assistite.

Le conseguenze di un comportamento sbagliato possono essere molteplici per tutti/e gli/le interessati/e: per le vittime vi possono essere lesioni nel fisico e/o nella psiche, gli/le autori/trici sono soggetti a conseguenze legali.

Questo opuscolo è destinato agli/alle operatori/trici sanitari/e professionali, agli/alle aiuto-assistenti geriatrici/che, agli/alle assistenti geriatrici/che, agli/alle operatori/trici socio-sanitarie, agli/alle assistenti sociali, agli/alle operatori/trici socio-assistenziali, ai/alle medici/che, agli/alle infermieri/e e al restante personale specializzato dell'area medica che presta assistenza a persone anziane.

Il nostro obiettivo è darvi, in quanto professionisti del settore socio-assistenziale e sanitario, strumenti per affrontare queste situazioni.

Agire contro la violenza:

Riconoscere la violenza **1**

Cos'è la violenza? Dove finiscono gli interventi davvero necessari per i/le pazienti e iniziano i trattamenti violenti? Come riconoscere la violenza?

Evidenziarne le cause **2**

Perché si arriva a usare violenza? Chi ne è responsabile?

Agire correttamente **3**

Chi presta assistenza deve agire correttamente, sia quando adotta ogni intervento necessario, che quando è testimone di violenza. Tuttavia ci si deve muovere nel rispetto della legge. Non rispettare il limite legale che segna la liceità dell'uso della violenza o il non intervenire rispetto alla violenza può comportare conseguenze legali, anche di carattere penale.

Prevenire la violenza **4**

Chi conosce la violenza e le sue cause può impedire con successo situazioni di violenza, ma deve conoscere le giuste strategie di prevenzione.

Per una lettura più scorrevole, di seguito tutte le categorie professionali addette all'assistenza e cura sopra menzionate vengono definite collettivamente con il termine „assistenti“.

Si ha violenza quando un'azione, o l'omissione di un'azione, è suscettibile di comportare, con grande probabilità, danni fisici o psichici. In tale contesto non ha importanza se l'azione è compiuta **intenzionalmente o meno**.

Le manifestazioni di violenza vanno dall'ignorare la persona assistita, all'urlearle contro e offenderla, al picchiarla, al rinchiuderla, all'umiliarla, al trascurarla, al somministrarle dosi eccessive di farmaci e al sottrarre mezzi finanziari. Nell'ambito dell'assistenza agli anziani, possono rendersi responsabili di violenze gli/le assistenti, i familiari e altre persone, o anche gli/le stessi/e assistiti/e.



Violenza psicologica

"Chiudi il becco, vecchio imbecille!"

Questa forma di violenza si presenta molto spesso, è molto varia e spesso poco riconoscibile. Si manifesta con ordini, minacce, coercizioni, rimproveri, derisione, scherni, umiliazioni; l'anziano/a può inoltre essere rinchiuso/a, ignorato/a e trascurato/a (soddisfazione inadeguata dei bisogni fisici o psicologici essenziali).

Violenza fisica

"Mi fai male!"

Si può manifestare con calci, percosse, strattoni, sistemi di contenzione non a norma. Ciò comprende anche la sedazione farmacologica senza il consenso del medico e/o dei familiari. Le tracce di queste violenze sono spesso riscontrabili solo in caso di estrema brutalità e risultano di difficile classificazione, in quanto ferite ed ematomi possono essere anche causati da cadute o da particolari patologie.

Violenza sessuale

"Questo contatto fisico mi mette a disagio."

Il termine „violenza sessuale“ indica qualsiasi contatto sessuale contro il proprio consenso. Si parla di violenza sessuale anche se la persona, a causa del suo stato di salute, non è in condizione di manifestare il proprio libero consenso. La violenza sessuale, tuttavia, non consiste solo nello stupro o in atti forzati; rientrano nel quadro anche i commenti allusivi, la visione di materiale pornografico, il disprezzo del corpo invecchiato e altro (ad esempio, atti/manipolazioni inopportune durante l'igiene intima).

Violenza strutturale

„Si può uscire dalla casa di riposo solo se accompagnati.“

La violenza strutturale non è esercitata da una persona in specifico, ma è insita nel sistema e si manifesta attraverso rapporti di potere squilibrati. Si parla di violenza strutturale quando p.e. una persona anziana viene limitata nei propri diritti fondamentali dalle regole comportamentali di una casa di riposo o di un ospedale. Ne sono esempi, appunto, il divieto di uscire dalla casa di riposo senza essere accompagnati o l'imposizione di orari rigidi per le attività quotidiane..

Violenza economica

„Non ti dò una lira!“

Per violenza economica si intende qualsiasi azione che comporti una dipendenza economica; p.e. la sottrazione dei mezzi finanziari e la negazione del sostentamento basilare (diritto di abitazione, usufrutto ecc.), lo sfruttamento finanziario dell'assistito/a (usare i risparmi a proprio vantaggio) e l'estorsione, il ricatto.

Come riconosco la violenza?

Non solo l'uso della violenza fisica comporta conseguenze riconoscibili, quali p.e. le lesioni. Anche tutte le altre forme di violenza possono portare a sintomatologie psico-fisiche, anche se il corpo non ne è stato direttamente colpito. La violenza provoca paura e senso di impotenza che creano uno stato di stress permanente, il quale a sua volta dà origine a sintomi riconoscibili.

I seguenti segnali possono essere indizio di violenza:

- graffi, ematomi, fratture, capelli strappati
- stato di timore, paura, diffidenza
- disidratazione (riconoscibile dalle condizioni della pelle o da stati confusionali)
- perdita di peso e debolezza fisica (segni di alimentazione inadeguata)
- igiene inadeguata
- disturbi del sonno, inappetenza
- apatia (indifferenza, insensibilità)

La violenza nel contesto dell'assistenza alle persone anziane può essere esercitata da un lato dagli/dalle assistenti, dall'altro anche dagli/le assistiti/e.

In molti casi l'uso effettivo della violenza è legato a situazioni specifiche. Un esempio: a causa della mancanza di tempo o per un senso di impotenza, gli/le assistenti ricorrono a interventi che risparmiano tempo, ma poco consone alla cura. Ciò può già configurarsi come violenza e può portare l'assistito/a ad una reazione violenta.

Pertanto tra le cause che scatenano comportamenti violenti nell'ambito dell'assistenza alle persone anziane si possono quindi annoverare, oltre alla predisposizione individuale alla violenza (dovuta a malattia o a violenze subite) anche le condizioni di contorno (carenze strutturali, sovraccarico di impegni).

La violenza nei confronti delle persone anziane è favorita da:

- pressione dei tempi, situazioni di stress, sovraccarico
- cattive condizioni di lavoro
- conflitto generazionale
- isolamento sociale
- ristretto spazio abitativo
- aumento del fabbisogno di assistenza, compromissione delle facoltà cognitive, demenza
- ipendenza economica
- preesistente violenza nei rapporti familiari
- malattie psichiche, patologie da dipendenza

La violenza nei confronti degli/delle assistenti è favorita da:

- compromissione delle facoltà cognitive
- dipendenza economica
- preesistente violenza nei rapporti familiari
- malattie psichiche, patologie da dipendenza
- frustrazione (a seguito di uno stato di impotenza)
- ristretti spazi abitativi
- conflitto generazionale
- assoggettamento a tutela

In Austria e in Italia, chiunque individui una situazione di emergenza è tenuto a prestare aiuto. Questo vale tanto più per gli/le assistenti; ma come devono/ possono reagire?

- Non far finta di non vedere, ma intervenire!
- Cercare di parlare con le persone coinvolte
- Parlare della cosa con il/la superiore
- Documentare correttamente quanto accaduto e quanto osservato
- Discutere dei casi in questione nel team
- Discuterne nel team interdisciplinare
- Organizzare una riunione di tutti gli/le operatori/trici coinvolti con gli/le assistiti/e
- Fare autoanalisi (Che iniziative ho preso? Ho agito correttamente?)
- Fare supervisione (sostegno esterno)
- Fare formazione continua sul tema „Affrontare la violenza nella terza età“ (v. www.gewaltmalter.eu)

Agire correttamente, attenendosi alla legge

Gli/le assistenti sono tenuti a intervenire non appena notano comportamenti violenti, rivolti da essi/e stessi/e nei confronti degli/delle assistiti/e o dagli/le stessi/e nei loro confronti. In quanto professionisti quest'obbligo li riguarda in modo ancor più rigoroso di quanto non riguardi i familiari non professionisti che si occupano informalmente dell'assistenza. Reazioni inadeguate o omissioni possono portare anche a delle conseguenze legali.

Le leggi vigenti in Austria

L'ordinamento giuridico è finalizzato a un'assistenza priva di violenza. Ma non tutte le forme di violenza sono punite: nelle relazioni ravvicinate di lunga durata, le misure repressive imposte dallo Stato possono aiutare solo nei casi di eccesso di violenza. Le aggressioni e le violenze ripetute ma di portata ridotta si possono arginare solo con misure indirette. Soprattutto in ambito familiare, si applica il principio della non ingerenza dello Stato. Ovviamente tutto ha un limite, e quando il limite viene superato scattano le conseguenze legali.

Uso della violenza da parte degli/le assistenti

Inosservanza delle norme penali:

- **Lesioni:** le lesioni, anche causate per disattenzione, sono punibili tranne quando sono irrilevanti.
- **Violenza privata:** si ha violenza privata quando una persona viene costretta con la violenza o con minacce a fare qualcosa che non voleva o a non fare qualcosa che voleva, ad esempio farsi lavare.
- **Cure arbitrarie:** di norma per praticare cure mediche o assistenziali serve un'autorizzazione valida; i trattamenti praticati contro la volontà della persona interessata sono punibili, salvo poche eccezioni.
- **Omissione di aiuto:** tutti sono tenuti a prestare aiuto in situazioni di emergenza; questo vale tanto più per il personale che presta assistenza in forma professionale e per le persone a cui qualcuno è affidato.

- **Limitazioni della libertà:** la limitazione della libertà di movimento è permessa solo in caso di serio e rilevante pericolo per sé e per gli altri e sulla base di pertinenti e specifiche prescrizioni (Legge sulle case di riposo o Legge sugli alloggi). Le decisioni ben ponderate che successivamente si rivelassero inopportune (ad esempio, la decisione di limitare la libertà di una persona per proteggerla) non possono essere punite. Nella prassi, per reati di questo tipo, solo di rado si arriva a condanne penali a carico degli assistenti.

Uso della violenza contro gli/le assistenti

Gli/le assistenti sono regolarmente soggetti/e ad aggressioni o ad altre forme di violenza da parte degli/le assistiti/e. Gestire professionalmente queste situazioni fa parte dell'attività di assistenza. E' consentito ricorrere a misure di autoprotezione e autodifesa, anche con l'eventuale uso della forza fisica, se adeguate e necessarie, anche se in tal modo si causa un danno all'altra persona.

Il quadro legislativo in Italia

La legge italiana non prevede alcuna misura di protezione specificamente destinata alle persone anziane. Si applicano quindi le disposizioni genericamente previste per qualsiasi tipo di violenza personale. L'obiettivo di un'assistenza rispettosa ed esente da violenze da parte degli/le assistenti, professionali e non, è perseguito non solo attraverso la legge ma anche attraverso svariate norme deontologiche (= obblighi morali).

Uso della violenza da parte degli/le assistenti:

- ingiurie (Art. 594 CP)
- minacce (Art. 612 CP)
- percosse (Art. 581 CP)
- violenza privata (Art. 610 CP)
- estorsione (Art. 629 CP)
- abuso dei mezzi di correzione o di disciplina (Art. 571 CP)
- maltrattamenti (Art. 572 CP)
- violenza sessuale (Art. 609 bis CP)
- lesioni personali volontarie o colpose (Art. 582 CP e Art. 590 CP)
- omicidio volontario o colposo (Art. 575 CP e Art. 589 CP)
- sequestro di persona (Art. 605 CP)
- abbandono di incapace (Art. 591 CP)
- omissione di soccorso (Art. 593 CP)

Quando l'uso della violenza è doloso (cioè intenzionale), in Italia si applicano le pene previste dal diritto penale. In caso di azioni colpose, imprudenza, incapacità o mancato rispetto delle leggi non è prevista alcuna punizione, salvo nel caso di lesioni o omicidio colposi.

Gli/le assistenti difficilmente commettono dolosamente atti perseguibili penalmente, salvo i casi in cui la pazienza si esaurisce e si arriva a „punire“ intenzionalmente l'assistito. Deve peraltro essere rafforzata la consapevolezza riguardo alle molteplici forme di violenza psichica (ingiurie, maltrattamenti, violenza privata, abbandono, incuria ecc.). Occorre inoltre prestare attenzione al sottile spartiacque tra intenzionalità, negligenza e circostanze attenuanti. La regola consigliata è la seguente: gli/le assistenti dovrebbero ricorrere a mezzi estremi solo se non ce ne sono davvero altri praticabili.

Uso della violenza contro gli/le assistenti

Chi si occupa della cura può essere regolarmente soggetto/a ad aggressioni o ad altre forme di violenza da parte delle persone anziane. Gestire professionalmente questi eventi fa parte dell'attività di assistenza. Gli/le assistenti possono anch'essi denunciare situazioni estreme in cui sono vittime di azioni penalmente rilevanti.

Denuncia d'ufficio

In base alla legge, gli/le assistenti dei servizi pubblici o privati finanziati con denaro pubblico (esercenti un servizio di pubblica utilità) sono tenuti a denunciare alcune azioni violente (maltrattamenti, violenza privata, omissione di soccorso ecc.) alla competente Procura della Repubblica. A tal fine, non è necessario che chi denuncia sia personalmente coinvolto nel fatto: è sufficiente che ne abbia la conoscenza o il fondato sospetto.

Evitare l'uso della violenza nell'assistenza alle persone anziane è possibile. Ma quali sono le strategie più efficaci?

Gli esperti del progetto „Violenza nella terza età“ raccomandano le seguenti **strategie di prevenzione:**

Per gli/le assistenti

- Partecipate regolarmente alle riunioni del vostro team, alle supervisioni (casi) e ai coaching (individuali)
- Ricorrete per un sostegno emotivo all'aiuto di persone di fiducia professionalmente competenti
- Se possibile, non lavorate da soli/e
- Imparate le strategie di de-escalation
- Formatevi sul tema (Info: www.gewaltimalter.eu)
- Riflettete sempre sul comportamento tenuto in situazioni delicate nel vostro quotidiano lavoro di assistenza e cura

Per i/le responsabili di strutture

- Agevolate un confronto su possibili errori
- Impartite chiare prescrizioni riguardo agli obblighi di documentazione e segnalazione
- Informate i/le vostri/e collaboratori/trici sulle questioni giuridiche più importanti
- Sensibilizzate i/le vostri dipendenti in merito al tema della violenza
- Organizzate regolari corsi di formazione per i/le vostri/e dipendenti e rafforzate le loro competenze
- Indicate come interlocutori/trici per il tema all'interno della vostra struttura persone di fiducia appositamente formate

Per gli/le interessati/e

- Segnalate i comportamenti violenti a “HeimwältInnen” (per il Tirolo)
- Rivolgetevi al distretto sanitario o al/la vostro medico/a di famiglia (per la Provincia di Bolzano) per ottenere informazioni

Saper utilizzare le giuste strategie è la competenza più importante per prevenire la violenza nell'ambito dell'assistenza e cura degli/le anziani/e. Pertanto sono particolarmente importanti la formazione e l'aggiornamento del personale addetto all'assistenza e cura. Nell'ambito del progetto “Violenza nella terza età” si sta elaborando un'offerta formativa in tal senso, di cui troverete i dettagli nella home page www.gewaltimalter.eu.

Le informazioni relative a **specifici percorsi formativi e di aggiornamento**, nonché a manifestazioni informative saranno reperibili dall'autunno 2014 sul sito web www.gewaltimalter.eu

Gewalt im Alter/ Violenza nella terza età

Questo opuscolo è il risultato del progetto Interreg IV Italia-Austria „Gewalt im Alter/Violenza nella terza età“ ed è stato elaborato da un team multidisciplinare composto dagli/dalle assistenti dei servizi e distretti socio-sanitari, dai/dalle direttori/trici e/o dai/dalle /dirigenti delle case di riposo e dei servizi di assistenza, dai/ dalle medici/che e da personale insegnante specializzato in materia.

Questo progetto è cofinanziato dal Fondo europeo per lo sviluppo regionale nel quadro del programma Interreg IV Italia-Austria.

I partner del progetto di questa cooperazione italo-austriaca sono il Centro di Formazione per le Professioni sanitarie -“Ausbildungszentrum West für Gesundheitsberufe” (AZW) della TILAK GmbH, che ne è il lead partner, l'Ufficio Anziani e Distretti Sociali e l'Ufficio Formazione del Personale Sanitario della Provincia Autonoma di Bolzano.

Il progetto si è avvalso del supporto scientifico della Prof. Beate Blättner, preside dell'Università di Fulda (Germania) ed esperta del tema “assistenza e violenza”.

Edito

A cura di

Ausbildungszentrum West für Gesundheitsberufe
der TILAK GmbH
Progetto Interreg IV Austria - Italia "Gewalt im Alter/Violenza nella terza età"
Mag. Esther Jennings
Innrain 98, A-6020 Innsbruck
T +43 0512 5322-0
esther.jennings@azw.ac.at
www.azw.ac.at

Ufficio Anziani e Distretti Sociali Provincia Autonoma di Bolzano
Dr. Brigitte Waldner
Landhaus 12, via Canonico Michael Gamper 1
I-39100 Bolzano
Tel. +39 0471 41 82 57
<http://www.provincia.bz.it/politiche-sociali>

Ufficio per la Formazione del Personale Sanitario
Provincia Autonoma di Bolzano
Dr. Evi Schenk
Landhaus 12, via Canonico Michael Gamper 1
I-39100 Bolzano
Tel. +39 0471 41 81 55
<http://www.provincia.bz.it/sanita>

Layout

hofergrafik e.U., www.hofergrafik.at

Immagine di copertina GettyImages

La persona raffigurata è una modella e non ha alcun rapporto diretto con il tema "Violenza nella terza età"

www.gewaltimalter.eu



azw
Wir bilden Gesundheit

