



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

MODULO 4

Sfide nel lavoro con anziani vittime di violenza

SFIDE

- Esterne
- Organizzative
- Legate agli operatori
- Legate agli utenti





Sfide esterne





COVID-19

- limitazioni delle risorse legata alla pandemia
- diminuzione della fornitura di servizi sociali e sanitari
- la tutela dei diritti umani: un tema un po' sullo sfondo delle priorità mondiali di oggi
- iniziative del governo concentrate altrove
- poca consapevolezza della violenza contro gli anziani



Cambiamenti demografici e spese per l'assistenza

- pressione sui sistemi sanitari e di assistenza sociale, spese crescenti per l'assistenza in struttura e sul territorio
- aumento dei costi dell'assistenza a lungo termine e diminuzione delle entrate fiscali
- carenza di personale infermieristico qualificato
- maggiore coinvolgimento degli assistenti informali e dei familiari



Mancanza di consapevolezza

- L'assistenza in famiglia non è considerata un ambito in cui possano esercitarsi violenze
- Mancanza di sensibilità delle società al cattivo trattamento degli anziani
- Gli anziani, quando subiscono violenza, non sono consapevoli del fenomeno in atto



Ageismo, sessismo

- Nell'attuale contesto socio-culturale, gli anziani sono spesso percepiti come deboli, indifesi, dipendenti e bisognosi di cure
- Le donne anziane sono un gruppo particolarmente vulnerabile colpito sia dall'età che dalla disuguaglianza di genere - più spesso sono vittime di abusi

Strategie per fronteggiare le sfide esterne

1. Aumentare la sensibilità nell'ambito sanitario e in altri settori circa l'impatto degli abusi agli anziani
2. Riconoscere l'abuso agli anziani come un tema di salute pubblica e identificare servizi deputati ad affrontarlo
3. Sviluppare e sperimentare interventi di prevenzione basati sulle evidenze
4. Offrire servizi di supporto alle vittime
5. Affrontare il tema in collaborazione con altri settori, come la giustizia, la sanità, i servizi sociali

2

Sfide organizzative



Sfide organizzative

- priorità delle organizzazioni
- lo screening non è così diffuso ed evidente nel settore degli anziani quanto lo è in ambito materno-infantile
- sforzi e tempo necessari affinché lo screening si diffonda
- nel contesto del pronto soccorso, dell'assistenza domiciliare e dell'assistenza residenziale
- rimbalzo di responsabilità tra i settori dell'assistenza
- Sessioni di supporto e supervisione tra colleghi



Strategie per affrontare le sfide organizzative

1. Realizzare campagne di sensibilizzazione per aiutare gli operatori sanitari a riconoscere l'abuso
2. Sostenere i caregiver familiari e professionali per ridurre lo stress
3. Offrire formazione ai caregiver familiari e professionali sulla gestione delle demenze
4. Le politiche di gestione dei servizi residenziali possono aumentare gli standard di cura previsti

Barriere degli utenti alla rivelazione



La situazione di un anziano maltrattato è molto difficile, multistrato. È una miscela di sentimenti ambivalenti e stati fisici estremamente diversi.

Vergogna e senso di protezione

- ▶ Riluttanza degli anziani abusati a rivelare la violenza che subiscono dai loro figli, nipoti e coniugi.
- ▶ La sensazione di doverli proteggere e sostenere fa loro sopportare in silenzio la sofferenza.
- ▶ I genitori spesso si sentono responsabili del comportamento dei loro figli: pensano di averli cresciuti in quel modo.
- ▶ Si combinano vergogna e allo stesso tempo affetto per i perpetratori, ad esempio quando sono figli o familiari stretti



Le persone anziane che non accettano la loro situazione, perse nel senso del loro ruolo sociale, a volte solo dopo il pensionamento, soffrono più spesso di sintomi di depressione – colpisce il 30% di questa popolazione!

Depressione

- ▶ Lo stato di depressione rende difficile per le persone introdurre cambiamenti nella propria vita
- ▶ Limita la loro attività e spesso li fa rimanere passivi in una situazione difficile.
- ▶ A volte è collegato all'impotenza appresa.



Speranza

- ▶ Nei contesti domestici si sviluppano dei ricorsi ciclici: l'autore, a parte i periodi in cui la tratta male, ha giorni migliori, in cui tratta bene la vittima, è devoto, caloroso e comprensivo.
- ▶ Lega la persona abusata rendendola dipendente dall'autore e dà falsa speranza per un miglioramento duraturo della relazione: la speranza che l'abuso sia occasionale e finisca presto.

Senso di colpa

- ▶ L'autore dà la colpa alla vittima. L'ha colpita o spinta, perché è molto richiedente, si sporca etc.
- ▶ La ripetizione costante fa credere alle persone abusate che se fossero diverse o si comportassero diversamente, la situazione migliorerebbe: si sentono colpevoli della situazione di abuso.



Le persone abusate, dipendenti dall'autore, temono le conseguenze della rivelazione della violenza.

Paura di

- ▶ essere completamente rifiutati
- ▶ aumento dell'aggressività
- ▶ ritorsione da parte dell'aggressore
- ▶ essere trasferiti in case di cura e quindi dover lasciare casa propria, non poter più vedere i nipoti etc...
- ▶ perdere risorse economiche, non essere economicamente indipendente



Si stima che un anziano su 6 sia vittima di violenza e allo stesso tempo solo il 4% dei casi di violenza venga segnalato da questo gruppo (OMS).

Bisogno di assistenza

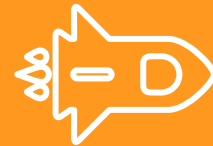
- ▶ Le persone anziane sono più vulnerabili dal punto di vista biologico e hanno una mortalità più elevata, il che è una delle ragioni per cui la maggior parte dei casi di abuso in questo gruppo non viene identificata o segnalata
- ▶ L'abuso è più diffuso in caso di deficit cognitivi – Il 47% delle vittime di abusi identificate proviene dal gruppo degli anziani con demenza
- ▶ L'essere bisognosi di cure, avere disturbi cognitivi, essere dipendenti, sono fattori che influenzano spesso l'unica via d'uscita dall'ambiente violento: l'istituzionalizzazione.





Comprendi e rispetta il diritto degli anziani maltrattati a non parlare.

Ma agisci nella misura in cui ti senti e sai di poterlo fare!



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Comprendi il silenzio, ma agisci

In quanto operatore, non chiederti se dovresti "interferire".

Le tue azioni e cure potrebbero essere l'unica possibilità offerta alla persona anziana per cambiare la situazione, inoltre in molti casi potresti avere tu stesso un obbligo di denuncia.

- Informa la vittima che:
 - sia la violenza mentale che quella fisica sono reati
 - denunciare il caso alla polizia è il modo per assicurare l'aggressore alla giustizia
- Indicare le istituzioni o le organizzazioni che forniscono consulenza psicologica e legale gratuita in caso di violenza
- Aiutala a individuare qualcuno con cui parlare (un familiare, un vicino di casa, un amico della vittima) e che possa incoraggiarla a non cambiare idea e a denunciare l'accaduto.



4

Gestire la rivelazione



Se la sicurezza della vittima è minacciata, gli operatori sanitari e sociali dovrebbero agire il prima possibile per interrompere il contatto con il perpetratore.

In questi casi è possibile contattare ad esempio

- ▶ le forze dell'ordine (112)
- ▶ il servizio sociale
- ▶ il centro antiviolenza più vicino
- ▶ il numero verde nazionale 1522



Obbligo di denuncia

I pubblici ufficiali e gli incaricati di pubblico servizio hanno l'obbligo di denunciare i reati di cui hanno avuto notizia. Non è necessario identificare la fattispecie in ogni suo elemento costitutivo, basta ravvisare il *fumus* di reato: la «puzza di bruciato». Altresì non è indispensabile che la notizia di reato si riveli fondata nel successivo processo. La segnalazione deve essere fatta senza ritardo, ovvero in modo che non sia fatta con una dilazione tale da incidere negativamente sulla pronta persecuzione del reato, al pubblico ministero o a un ufficiale di polizia giudiziaria.

Chi esercita la professione sanitaria ha l'obbligo di fare referto al pubblico ministero o a qualsiasi ufficiale di polizia giudiziaria, entro quarantotto ore o immediatamente se c'è pericolo nel ritardo, se ha prestato la propria assistenza o opera in casi che possono presentare i caratteri di un delitto procedibile d'ufficio.



5

Piano di sicurezza



Piano di sicurezza

- Un metodo per affrontare una minaccia o un'altra forma di violenza
- Un progetto personalizzato per un anziano vittima di abuso per sapere come comportarsi in una situazione di violenza nei confronti di sé e dei suoi cari
- Una serie di azioni che possono aiutare a ridurre il rischio di una vittima di essere ferita da un perpetratore
- Un elenco di passaggi (a volte ovvi ma necessari) da eseguire che aiutano ad agire in modo chiaro e logico.



6 I servizi residenziali per anziani



Il contesto delle residenze per anziani

Le residenze per anziani sono un contesto ad alto rischio, non solo perchè ospitano persone che richiedono molta assistenza, quindi con maggior rischio di diventare vittime di abusi.

Infatti, possono diventare ambienti lavorativi stressanti se non hanno caratteristiche organizzative adeguate, in termini di personale, formazione ed orientamento assistenziale, e dove è alto il rischio di stress e di esaurimento emotivo nel personale.



Il contesto delle residenze per anziani

L'abuso in un contesto istituzionale può verificarsi infatti non solo all'interno della relazione di cura con il personale, ma anche nella relazione con i suoi familiari, e, ancora più frequentemente, con altri ospiti della struttura in cui è accolto.

Le tipologie di abuso più frequenti sono l'abuso psicologico e l'inadeguatezza delle cure ("neglect", cioè la mancata risposta ai bisogni della persona).



Il supporto psicosociale alla persona

Le conseguenze più frequenti sulla salute psichica sono lo sviluppo di una depressione o di un declino cognitivo, ma per ciascun caso è necessaria una diagnosi specialistica, psicologica o psichiatrica, per valutare adeguatamente quali interventi di supporto possono essere più efficaci.

Data la complessità del fenomeno, e la multidimensionalità dei bisogni, è ottimale la presa in carico da parte di una équipe multidisciplinare, che nel contesto residenziale può offrire supporto sanitario e psicologico, e fornire poi indicazioni a tutto il personale.



Il supporto psicosociale alla persona

Sono pochi gli interventi psicologici validati ed efficaci rivolti ad anziani vittime di abuso.

Tra questi, un intervento di psicoterapia cognitivo-comportamentale in otto incontri (Sirey, 2021), basato su:

- psico-educazione su stress e depressione,
- identificazione di obiettivi di trattamento
- e rivalutazione dell'efficacia delle azioni intraprese

Gli obiettivi da raggiungere:

- aumento della cura di sé e dell'auto-efficacia percepita
- miglioramento della percezione della propria sicurezza personale
- miglioramento delle interazioni con le persone potenzialmente abusanti
- identificazione di attività piacevoli



L'intervento psicosociale sull'ambiente di cura

La ricerca evidenzia diverse criticità su cui intervenire:

- attitudini e pregiudizi nei confronti della vecchiaia
- scarsa possibilità da parte dello staff di coinvolgere l'ospite nelle attività quotidiane
- scarsa supervisione a disposizione dello staff
- inadeguata formazione dello staff



Attitudini e pregiudizi

Attitudini e stereotipi negativi da parte del personale possono portare ad una accettazione sociale dell'abuso verso l'anziano, che può essere percepito come fragile, eccessivamente dipendente, o troppo richiedente, rendendo poi più permissibile il maltrattamento.

La formazione su questi aspetti è uno strumento efficace per migliorare la comprensione delle situazioni di abuso ed aumentare la capacità di rilevarle e quindi di prevenirle, creando una cultura del lavoro in cui il personale segnali tutti i sospetti eventi avversi, anche se raccolti dai residenti stessi.



Coinvolgere la persona

La formazione dovrebbe orientarsi a migliorare il riconoscimento e la soddisfazione delle diverse esigenze individuali, per aumentare la collaborazione nelle cure e ridurre il comportamento aggressivo o reattivo, che può aumentare il rischio di situazioni di abuso durante le attività di assistenza.

Per l'implementazione efficace di programmi che promuovano una maggiore consapevolezza da parte dello staff ed una modalità di cura maggiormente centrata sui bisogni delle persone accolte è necessario il coinvolgimento e la partecipazione della leadership.

Diversi studi mostrano l'efficacia di orientare l'organizzazione ad un approccio di cura "centrato sulla persona", che non si pone come unico obiettivo la custodia e la salvaguardia della persona, ma punta invece a migliorarne il benessere comprendendone i bisogni.



Supportare il personale di cura

Nei contesti lavorativi, il rischio di sviluppare condizioni di “burnout” professionale o “emotional exhaustion” risente fortemente non solo di fattori organizzativi come il carico complessivo di lavoro, ma anche del livello di supporto lavorativo percepito, e del livello di controllo sul proprio lavoro.

Il disagio e la sofferenza psicologica conseguenti possono predisporre a reagire con comportamenti di prevaricazione ed abuso, e sono quindi efficaci gli interventi di psicoeducazione che si pongono l'obiettivo di migliorare variabili intermedie, come:

- stress psicosociale
- conoscenze e le abilità di comunicazione
- di gestione di rabbia e stress
- di problem-solving



Supportare il personale di cura

E' importante implementare sistemi di supervisione periodica per lo staff, sia individuale che in incontri di gruppo periodici.

E' importante adottare approcci di condivisione dei processi decisionali che definiscono l'assistenza erogata, coinvolgendo familiari, ospiti ed operatori insieme, organizzando sistematicamente spazi di confronto e di riflessione su quale sia l'assistenza migliore per ciascuna persona accolta.



Supportare il personale di cura

E' importante facilitare una cultura del servizio in cui sperimentare un ambiente di lavoro aperto e positivo, in cui vi sia spazio per discutere e riflettere sulle pratiche di tutto il gruppo del personale, non solo in situazioni difficili e su singole responsabilità.


Il supporto al personale deve essere garantito anche in un'ottica di confronto e di collaborazione con gli enti regolatori e le autorità sanitarie, per assicurarsi che le procedure e le politiche che regolamentano le diverse attività siano sempre adeguate ed aggiornate



E' importante:

- Saper riconoscere ed identificare gli abusi
- Saper comunicare efficacemente
- Saper lavorare in squadra
- Saper riflettere insieme su quali siano i bisogni dell'ospite
- Saper costruire una relazione basata sulla fiducia
- Saper coinvolgere l'ospite
- Saper gestire i momenti difficili
- Avere il supporto della leadership
- Costruire una cultura di lavoro positiva e motivante
- Poter adattare tempi ed organizzazione alle esigenze dell'ospite





thanks!

Il supporto della Commissione Europea per la produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti che riflette il punto di vista solo degli autori e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni in essa contenute