

Questo non è un paese per vecchi
**Difendiamo gli anziani
dal maltrattamento**

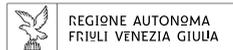


TAM

TELEFONO ANZIANI MALTRATTATI

0432.205735

Stampato con il contributo della Regione Friuli Venezia Giulia



Traduzione di **Francesca Novajra**

Sommario

Introduzione	3
Il maltrattamento	4
La persona vulnerabile, vittima del maltrattamento	5
Non è sempre facile stabilire la fondatezza della denuncia	6
Il maltrattamento è spesso una “malattia della tolleranza”	7
C'è maltrattamento e maltrattamento	8
Chi maltratta?	10
Le diverse forme di maltrattamento	12
La vigilanza	14
Pronto, T.A.M.?	16
Quali sono le vittime?	17
Ma non crediate che lo schema sia così semplice... ..	19
Il T.A.M. prolunga l'ascolto	21
Il T.A.M. privilegia il rapporto personale	21
Il T.A.M. innova	22
Il T.A.M. rompe il muro del silenzio	23
I principi	24
L'attuazione dell'etica del T.A.M.	25
I dieci articoli della Carta Europea	27
Le regole d'oro del T.A.M.	28
Un professionista testimone di un maltrattamento non è solo	29
Conclusione	30
Un inizio	31



TAM
TELEFONO ANZIANI MALTRATTATI

Introduzione

Questa pubblicazione si rivolge a tutti coloro - caregiver e familiari - che devono interagire con persone anziane che vivono da sole, in famiglia o in casa di riposo, affinché tengano gli occhi aperti in caso di anomalie e comportamenti insoliti che possono segnalare un maltrattamento e a tutti coloro che, nella maggior parte dei casi, fanno e danno molto a questi vecchi.

Lungi dal porsi in maniera giudicante, vuole essere una guida per prendere coscienza di situazioni tristi ma reali, e prevenirle.

Il **T.A.M.**, Telefono Anziani Maltrattati, è la linea telefonica dedicata alla raccolta delle denunce di abuso e maltrattamento.

Per denunciare una violenza fisica, psicologica o finanziaria perpetrata fra le mura domestiche o in istituto, ai danni di una persona anziana, la cooperativa Solimai di Udine ha attivato il T.A.M. nel 2001.

T.A.M. non significa solo gestione dei casi di abuso. I volontari sono da anni impegnati nelle attività di monitoraggio, ricerca, diffusione e partecipazione a iniziative nazionali ed europee che abbiano come tratto comune il benessere e la dignità delle persone anziane, in particolare delle persone in stato di fragilità. Solimai partecipa al progetto europeo WeDo, il "partenariato europeo per il benessere e la dignità delle persone anziane" e osserva la Carta europea dei diritti e delle responsabilità delle persone anziane bisognose di cure e assistenza a lungo termine.

Il maltrattamento

La violenza, purtroppo, è diventata un fatto quotidiano. Ogni giorno i mezzi d'informazione ci riportano una realtà costellata di atti violenti, aggressioni fisiche, verbali, omicidi.

La violenza viene mostrata con brutalità o indifferenza, viene banalizzata.

Nessuno sembra sfuggirle: ci sono le violenze fra marito e moglie, le molestie sul luogo di lavoro, le aggressioni per strada... Violenza di giovani e meno giovani, nel nostro Paese, nei Paesi vicini e in quelli più lontani.

In questo libretto parleremo di persone anziane ovvero la terza età, i vecchi, quelli avanti con gli anni. Ma chi sono esattamente?

Una persona anziana è un cittadino adulto che nonostante sia più fragile e vulnerabile, resta pur sempre un uomo o una donna a tutti gli effetti, con dei diritti e dei doveri, come qualsiasi altro cittadino.

È una persona unica, che in genere possiede tutte le risorse necessarie per affrontare i problemi, a patto che si senta riconosciuta e capita.

D'altronde anche una persona anziana può dimostrarsi violenta, intollerante. Ci sono vecchie coppie che si logorano reciprocamente, che approfittano della fragilità, della vulnerabilità del coniuge; ci sono genitori che ricattano i figli: non c'è età per le violenze.

La persona vulnerabile, vittima del maltrattamento

A qualsiasi età, la perdita di autonomia nello svolgimento della vita quotidiana pone una persona in una condizione di dipendenza dagli altri. Nonostante le migliori intenzioni, un aiuto familiare o esterno impreparato può trascurare i gesti essenziali semplicemente perché non sa come operare: può per esempio imporre la sua volontà perché non conosce bene i bisogni e i desideri della persona non autosufficiente oppure, per eccesso di precauzione, può privarla della facoltà di arbitrio o della libertà. Nelle istituzioni e nei servizi è ancora imperante un'ignoranza collettiva delle buone pratiche da osservare. La risposta alla negligenza o all'abuso per ignoranza va trovata nella presa di coscienza, nel riconoscimento dei bisogni reali, nella mediazione, nell'informazione, nella riflessione sulle pratiche adottate.

Una persona resa vulnerabile dalle sue deficienze può ritrovarsi a vivere situazioni di sofferenza o di terribile sconforto: la risposta che ci vuole in questi casi è un ascolto empatico.

Una persona meno capace di difendersi può diventare vittima di abuso o di violenza deliberata: questo va certamente segnalato alle autorità competenti, ma solo dopo aver stabilito la materialità dei fatti o, quanto meno, la loro forte probabilità, attraverso un'indagine più approfondita.

Non è sempre facile stabilire la fondatezza della denuncia

In casa di riposo, chi accusa viene a sua volta accusato di danneggiare l'istituto e a volte denunciato per diffamazione. Spesso è difficile raccogliere le prove.

In famiglia capita che il maltrattamento non sia altro che il risultato di una lunga storia di tensioni familiari di cui la vittima era stata in precedenza responsabile. Quando la vittima chiede aiuto, non è sempre facile distinguere la verità da una sindrome di persecuzione o dal pregiudizio: in quel caso la richiesta d'aiuto non viene presa sul serio.

Sono rari i casi in cui veniamo a conoscenza di questi maltrattamenti. La gran parte resta nell'ombra per le seguenti ragioni: le vittime non osano lamentarsi per paura di essere mandate in casa di riposo se vivono con la famiglia, o di essere cacciate via dalla casa di riposo, se ci sono già.

Oppure la maggior parte di questi maltrattamenti avviene all'interno della famiglia, e "non se ne deve parlare". Ciò che avviene fra le mura domestiche è segreto, è tabù, quando non viene addirittura negato.

Molti di questi maltrattamenti sono finanziari, ma anche psicologici e/o fisici, e spesso poco visibili.

Avvengono sovente sotto effetto dell'alcool o per disturbi intellettivi o psichici di chi maltratta.

Il personale curante, che per legge può violare il segreto professionale, preferisce comunque tacere per paura di scatenare conseguenze più o meno drammatiche e incontrollabili per la vittima e la sua famiglia nel contesto di un equilibrio a volte instabile.

Il maltrattamento è spesso una “malattia della tolleranza”

A volte i maltrattamenti nascono dalla stanchezza dei familiari o del personale di assistenza: per sfinimento fisico e psicologico, per esaurimento della pazienza! Lo schiaffo che scappa quando la pazienza è arrivata al limite, la perdita di autocontrollo da parte dei familiari o del personale di assistenza davanti ai disturbi comportamentali della vittima sono il campanello d'allarme che segnala il logoramento. Il maltrattamento può nascere anche dall'ignoranza su handicap, malattie e cambiamenti comportamentali indotti.

Il maltrattamento comincia già all'interno della nostra società, nello sguardo di coloro che troppo spesso hanno paura della diversità. La persona anziana viene dimenticata e così la malattia o l'handicap non possono che peggiorare.

C'è maltrattamento e maltrattamento!

Telefonata al T.A.M.: «Pronto? La mia amica è sfinita, non vuole ammetterlo però ieri mi ha chiamata e mi ha detto: “Vieni, presto, ho bisogno di aiuto!”. L’ho trovata seduta in poltrona, prostrata, il marito chiuso in camera, lei che piangeva. “È finita, non ne posso più, non ce la faccio più... tutto da sola! Ti rendi conto? Gli ho dato una sberla, ho alzato le mani! E lui poverino, che non capisce niente! Devo occuparmi di lui di continuo, giorno e notte! Ma tu lo sai cosa sono le notti qui? Un calvario! Ha tolto i materassi dal letto, svuotato l’armadio, aveva l’aria così sconvolta... e io ancora più di lui! Come faccio a dire ai miei figli che ho colpito il loro padre, stento a crederci anche io! Tu sei l’unica con la quale posso parlarne! Mi vergogno troppo! Pensavo di farcela! Non trovo più quel marito così premuroso, educato, elegante, tranquillo! Ti rendi conto? Ci siamo sposati promettendoci di amarci “nel bene e nel male”! Io non ne posso più, più. Dimmi tu, cosa posso fare?”».

Quella sberla che ha sconvolto il mondo della signora M. è senza dubbio un atto di maltrattamento. Segna la fine di un periodo troppo lungo, di una pazienza messa a dura prova per troppo tempo, di un senso del dovere eccessivo, di un rifiuto di aiuto...

In questo caso, però, non si può parlare di maltrattamento, è un gesto brutale certo, ma sicuramente unico, che non si ripeterà. La signora M. ha chiamato in aiuto l’amica per non maltrattare più, per evitare che quel gesto si ripeta, per prevenire quello che noi definiamo un “maltrattamento”. La signora M. si è resa conto del pericolo di maltrattamento.

Telefonata al T.A.M.: «Fate qualcosa, aiutateci! Nostra figlia ha ricominciato a tormentarci, a insultarci, a rubarci soldi, a renderci la vita infernale. Io e mio marito non ne possiamo più! È persino arrivata a spintonare suo padre, per poco non cadeva. Io e mio marito abbiamo passato i 75 anni.

Nostra figlia è alcolista da tanto tempo... non vuole farsi curare. Ha avuto problemi da quando era giovane, era in difficoltà, non si presentava agli esami, non ha voluto fare la maturità, non si è presentata al concorso di aiuto-infermiera pur essendosi preparata... i suoi amici l'hanno abbandonata, ha perso il lavoro per l'ennesima volta. Adesso abita con un'amica che ha due bambini, neanche lei ne può più. E così è tornata a stare da noi ed è un inferno! Cosa possiamo fare? Secondo voi è maltrattamento, questo?».

Sì, questo è senz'altro un caso di maltrattamento. I gesti sono ripetuti, reiterati di continuo, la violenza non è più canalizzata! La malattia impedisce alla figlia di prendere coscienza delle sue azioni, del male che infligge ai suoi genitori. Li sottopone a diverse forme di maltrattamento: finanziario, psicologico, persino fisico. Le diverse tipologie di maltrattamento si possono mescolare, a volte ripetersi a cascata... una pausa... e poi tutto ricomincia!

Il maltrattamento si esplica nella RIPETIZIONE di atti e omissioni, ripetizioni consapevoli o inconsapevoli.

Chi maltratta?

Il T.A.M. non intende giudicare gli autori del maltrattamento, ma **vuole sapere per capire meglio**.

Siamo tutti dei potenziali maltrattatori (e maltrattati)! La maggior parte dei caregiver assiste in modo lodevole gli anziani, anche in situazioni a volte difficili. Tuttavia le eccezioni ci sono, per ragioni diverse (avidità, sfinimento, impazienza, mancanza di mezzi economici, mancanza di tempo...).

La famiglia è il luogo dove avviene di tutto, nel bene e nel male, ed è anche il crogiolo della violenza. Già nel 1987 era emerso che una famiglia su cinque vive quotidianamente in un contesto violento (nelle sue diverse forme).

Telefonata al T.A.M., chiama la figlia di una signora anziana. La madre vive da sola e ha una collaboratrice domestica che viene da lei due volte alla settimana. Da un po' di tempo la figlia si è accorta che la madre è nervosa e si è trincerata dietro un silenzio sospetto. Con molta pazienza la figlia riesce a farla parlare e viene a sapere che la madre ha elargito un'ingente somma di denaro alla collaboratrice domestica "che aveva problemi di soldi". La signora non vuole "perdere" la sua "amica". Che fare? Quella signora "si compra" l'affetto. C'è un altro modo di ringraziare?

Telefonata al T.A.M., chiama una farmacista: “Come è possibile? E cosa si può fare? Abbiamo visto passare il signor B. che faceva una passeggiata accompagnato dal suo chinesiterapeuta. C’è da dire che il signor B. non c’è più tanto con la testa, e sta peggiorando... però! Il chinesiterapeuta l’ha stratonato insultandolo perché non attraversava la strada abbastanza in fretta. Ho avvertito la moglie. Cos’altro si può fare? È inammissibile».

Telefonata al T.A.M., chiama la responsabile di un assistente domiciliare: si tratta di una coppia di anziani ultraottantenni che vive a casa propria, il figlio va a trovarli spesso. Un giorno si presenta furibondo dal padre a battere cassa, per l’ennesima volta. Il padre si rifiuta e il figlio lo spinge a terra facendolo cadere. In pochi secondi la situazione degenera: il figlio colpisce la madre indebolita dalla malattia, il padre tenta di fermarlo con una padella... l’aiuto domiciliare passava di lì, chiama i carabinieri che intervengono e separano padre e figlio. Il figlio se ne va, ma ritornerà...

Telefonata al T.A.M., chiama una nuora: “È bello parlare di maltrattamento agli anziani! Ma mi dica lei, come faccio io, che sono la nuora – ovviamente mal vista dalla famiglia di mio marito, quella “acquisita” – a non restituire a mia suocera tutto il male che mi ha fatto... naturalmente senza mai farsi vedere dal figlio? Ditemi come? Certo, il corpo è affaticato, ma la testa c’è, non perde un colpo: controlla i suoi soldi, quello che faccio bene e quello che non mi riesce, le discussioni con mio marito... comanda tutti a bacchetta”.

Le diverse forme di maltrattamento

La **classificazione internazionale** in genere è la seguente:

1 **violenze fisiche** percosse, fratture, ecchimosi, sberle, graffi, bruciate, spintoni, denutrizione, disidratazione, contusioni di diverso tipo, alimentazione forzata, segni di contenzione, piaghe e abusi sessuali

2 **violenze psicologiche e morali** mancanza di rispetto, ricatti, umiliazioni, minacce, intimidazioni, molestie, colpevolizzazione, infantilizzazione (l'uso sistematico del "tu" nel rivolgersi all'anziano, l'uso di appellativi irrispettosi), punizioni, abuso del linguaggio, ingiurie, grida, indifferenza

3 **violenze finanziarie** furto, estorsione di denaro, furto del libretto degli assegni, del bancomat, della pensione, di oggetti personali, restrizioni sugli acquisti, sottrazione di fondi, procure abusive, mance arbitrarie, mancata restituzione del resto, firme forzate, eredità anticipate o sottratte, aiuti finanziari a uso delle famiglie e non degli interessati...

4 **violenze medicali** eccesso o privazione dei medicinali, privazione delle cure adeguate, indifferenza davanti al dolore, eccesso o privazione di esami, prescrizione di medicinali in funzione dei bisogni dei caregiver

5 **violenze civiche** privazione dei diritti fondamentali di cittadino, manipolazione del voto, privazione della carta d'identità, costrizione nella scelta del domicilio, affidamenti abusivi, restrizione o divieto di ricevere visite, restrizione della libertà, reclusione, domanda abusiva di curatela, di tutela e abuso di potere in qualità di tutore

6 **negligenze attive** privazione degli aiuti indispensabili alla vita quotidiana "con intenzione di nuocere"

7 **negligenze passive** privazione degli aiuti indispensabili alla vita quotidiana (igiene personale, vestizione, possibilità di camminare, alimentazione, idratazione, protezioni imposte), dimenticanza, abbandono "senza intenzione di nuocere".

Sono quei maltrattamenti che in genere vengono inflitti in casa di riposo, ma sono più dissimulati (e dunque sconosciuti) rispetto ai precedenti, proprio perché ci si lamenta di più di un'azione violenta che di una mancanza.

La lista delle mancanze di aiuto nella vita quotidiana è lunga:

- mancanza di aiuto per alzarsi e mettersi a letto
- mancanza d'aiuto per lavarsi
- mancanza d'aiuto per vestirsi o imporre vestiti impersonali o inadatti
- mancanza d'aiuto per camminare
- mancanza d'aiuto per andare in bagno
- mancanza d'aiuto durante i pasti, per mangiare e bere
- privazione o addirittura divieto di ricevere visite e/o di uscire dalla casa di riposo
- privazione della partecipazione alle attività della casa di riposo
- mancanza di rispetto della vita privata...

Partendo dalla nostra esperienza, noi proponiamo **una classificazione più pratica** e realistica. Noi partiamo dalla seguente definizione sulla "violenza all'interno della famiglia", proposta nel 1987 da una commissione internazionale al Consiglio d'Europa: "La violenza si traduce in qualsiasi atto o omissione commesso da un individuo che leda alla vita, all'integrità fisica o psichica o alla libertà di un altro individuo o che comprometta gravemente lo sviluppo della sua personalità e/o nuoccia alla sua sicurezza finanziaria".

Consiglio d'Europa, 1987

Però attenzione, per valutare se c'è maltrattamento sistematico, ci vuole prudenza, moderazione (perché ogni persona è unica e ogni gruppo familiare è unico), e vigilanza.

La vigilanza

Il vocabolario della lingua italiana Zingarelli definisce il termine “vigilanza” come «attenta sorveglianza a scopo di controllo». Per essere vigili e sorvegliare, o meglio controllare ciò che avviene in famiglia, occorre avere le conoscenze necessarie, la comprensione, il discernimento e a volte il coraggio, prima di confrontarsi con casi di maltrattamento.

Essere vigili significa conoscere, sapere, volere, osare.

CONOSCERE

- le forme di maltrattamento
- i fattori di rischio di maltrattamento
- la rete di aiuto locale
- i diritti delle persone
- il quadro giuridico fra cui il segreto professionale e i suoi limiti

SAPERE

- valutare il rischio immediato
- valutare i rischi di tutti i soggetti coinvolti
- individuare la percentuale di rischio
- tenere conto dell’ambivalenza dei sentimenti
- chiedere aiuto e consiglio
- non ragionare e/o agire da soli
- gestire i rischi: prendere le misure necessarie a livello amministrativo, sociale, medico, giuridico
- non giudicare
- prendersi il tempo necessario

VOLERE

- conoscere e riconoscere che il maltrattamento esiste
- non giudicare
- aiutare e rispettare la vittima del maltrattamento
- aiutare e rispettare anche il maltrattatore
- tutelare i diritti dei singoli
- tutelare la libertà del singolo
- riconoscere il ruolo del singolo

OSARE

- rompere il silenzio
- prendere tempo
- rispettare la parola dell'anziano
- parlare a tu per tu con la vittima del maltrattamento
- parlare a tu per tu con il maltrattatore
- mantenere l'unità della famiglia, anche di quella che maltratta
- interpellare gli altri professionisti
- chiedere aiuto a terzi (al T.A.M. per esempio)

Pronto, T.A.M.?

ATTO

Un vicino chiama il T.A.M.

«Pronto, parlo con il T.A.M.? C'è un nostro amico in difficoltà. Non viene più al bar, non può più venire a giocare a carte con noi. La sua ex compagna lo tiene recluso, capisce? Lui ha una buona pensione, lei gli ha già preso tutto. Qualche anno fa lui ha venduto i campi e la fattoria e si è trasferito qui in paese. E non solo non lo vediamo più, ma quella non fa altro che sgridarlo! Lo tormenta, lo costringe a lavorare in giardino, e lui zoppica! È una situazione che non può andare avanti, bisogna fare qualcosa!».

OMISSIONE

Un aiuto a domicilio chiama il T.A.M. per portare la sua testimonianza.

«Lo so che la signora X è stanca, però! Il marito, che è spesso perso nei suoi pensieri, sembra abbandonato a se stesso. Lei non gli dà le medicine regolarmente. Quando arrivo, trovo i medicinali sul tavolo, ma io non vado tutti i giorni e mi accorgo che tante medicine non diminuiscono secondo la prescrizione. E poi, è sempre mal vestito, e spesso ha un cattivo odore...».

Quali sono le vittime?

- persone vulnerabili
 - portatrici di un handicap fisico, una mobilità ridotta e/o bisognose di cure di base
 - che hanno difficoltà o sono impossibilitate a comunicare con chi li circonda
 - con deficienze intellettive che portano a una confidenza eccessiva negli altri
 - che hanno deficienze psichiche con disturbi comportamentali
- più spesso le donne
- donne e uomini che vivono in casa di riposo e si sentono "isolati". Persino chi vive in famiglia può sentirsi "dimenticato" perché viene tagliato fuori da qualsiasi vita sociale e familiare, e psicologicamente escluso dalla comunità alla quale apparteneva
- persone che possono essere depredate; fondi che dovrebbero essere destinati ai loro bisogni, ma che vengono utilizzati da terzi; furti sui libretti di cassa di risparmio o sui conti bancari, furti di beni di vario genere (mobili, case, terreni). Se ricadono sotto una protezione giudiziaria, possono anche ritrovarsi vittime dei loro tutori o curatori.

Vi prego, non fate niente...

La signora T., affetta da una disabilità motoria, usufruisce di un sussidio per godere di un'assistenza. Da diversi anni il signor V. le fa da badante e vive al primo piano di casa sua, in cambio della sua presenza.

Va tutto bene fino a quando, due anni fa, il signor V. incontra una compagna che va a vivere con lui. Le cure all'anziana signora si riducono così al minimo, i suoi conti bancari vengono prosciugati (per pagare le fatture del signor V.), al punto che la vittima deve chiedere un prestito per risanare gli scoperti e ipotecare la casa.

La vittima non vuole intraprendere alcuna azione contro il suo "badante", così è una cugina molto preoccupata a contattare il T.A.M. Il centro chiede a un amico di famiglia di provare a convincerla. Lei lo supplica di non fare niente...

La vergogna, l'ambiguità dei sentimenti verso il proprio maltrattatore, la paura delle conseguenze, la paura dell'abbandono, possono portare le vittime a mantenere il riserbo. Il T.A.M. non può andare contro la volontà della vittima e arrecarle altre sofferenze. La sua azione dunque si ferma a questo punto, a una sorveglianza da lontano.

Ma non crediate che lo schema sia così semplice...

L'arrivo di un handicap, a maggior ragione se improvviso, crea una profonda sofferenza. È un intero mondo che crolla, i progetti si fermano, le priorità cambiano. Tutto questo può portare a una ribellione del portatore di handicap, a un comportamento che a sua volta può generare una condotta violenta da parte di chi lo circonda, tanto più che spesso la famiglia è mal preparata ad assumersi il carico di una persona non autosufficiente.

A volte assistiamo alle conseguenze di tutta una storia familiare fatta di malintesi, rancori, risentimenti accumulati che emergono sotto forma di maltrattamento verso uno dei protagonisti di quella stessa storia che però è ormai indebolito.

Noi vogliamo:

- ascoltare per capire
- osservare per valutare
- consigliare e affrontare la situazione
- informare e formare per prevenire

Come nel caso dei maltrattamenti sui bambini, **abbiamo scelto** l'ascolto telefonico che però richiedeva anche una **prossimità**, una **concertazione** e un **coordinamento** con i diversi attori professionali (nell'ambito medico, giuridico e sociale) e familiari. Da qui è partita la decisione di creare una **rete di prossimità**.

Una vita familiare insopportabile

La signora B. non ne può più: è al limite della sopportazione con la figlia di 29 anni, affetta da ritardo mentale. La signora B. vorrebbe allontanare la figlia perché gli scontri sono ormai all'ordine del giorno. Secondo la madre, la figlia, che lavora presso un centro di inserimento lavorativo per portatori di handicap, potrebbe dormire in un pensionato, ma la ragazza non ne vuole sapere, lei sogna di andare a vivere da sola, cosa impensabile per i genitori! Ultimamente la madre sente di essere arrivata al limite, ha paura di arrivare a uccidere la figlia un giorno o l'altro! Sconvolta, telefona al T.A.M. Data la gravità e l'urgenza del caso, un operatore del T.A.M. contatta prontamente la psicologa che prende subito un appuntamento con uno psichiatra del centro ospedaliero più vicino, con il benessere della madre. Il Centro presso il quale la ragazza lavora, si prende a cuore il caso e apre una pratica per valutare la capacità della ragazza di andare a vivere da sola.

Il direttore e tutto il personale del Centro hanno svolto un lavoro straordinario, coinvolgendo anche i genitori della ragazza. La rete di ascolto del T.A.M. è stata provvidenziale: la possibilità di parlare ed essere ascoltata ha fatto molto bene alla madre della ragazza. La crisi è stata affrontata in attesa di trovare una soluzione più duratura. Ascoltare significa prevenire.

Il T.A.M. riceve tante chiamate del genere dove, chi potrebbe potenzialmente arrivare al maltrattamento, si rende conto della situazione, della necessità di condividere lo sfinimento, l'angoscia e la paura di passare ai fatti. Senza saperlo, queste persone fanno già da sole un'opera di prevenzione al maltrattamento.

Il T.A.M. prolunga l'ascolto

Il T.A.M. non ha solo la funzione di ascoltare le richieste di aiuto e di accertarne la fondatezza, ma anche di dare un seguito alle chiamate e alle richieste di aiuto e di consiglio (grazie a professionisti che operano nell'ambito sociale, sanitario o giuridico).

Al di là della semplice registrazione della richiesta, il T.A.M. fornisce un sostegno psicologico alle situazioni particolarmente delicate.

Il T.A.M. privilegia il rapporto personale

I rapporti con la famiglia delle vittime di maltrattamento o, in loro assenza, con i professionisti che si occupano di loro, ci permettono di valutare meglio la complessità del problema e di coadiuvare la nostra esperienza. Circa i tre quarti delle segnalazioni si riferiscono all'ambiente familiare, è dunque evidente che per prevenire e affrontare sia necessario un approccio e un dialogo con i diversi componenti di ciascuna famiglia.

Il T.A.M. innova

1. La questione del maltrattamento degli anziani non era mai stata affrontata in modo così ampio
2. non si tratta solo di ascoltare, ma di esaminare e portare avanti ogni singolo caso, e tutto questo lavoro viene svolto da personale competente, perlopiù volontario.

La formazione degli operatori all'ascolto e dei consulenti

1. una preparazione per affrontare qualsiasi tipo di maltrattamento grazie a mezzi audiovisivi e alla discussione dei casi
2. una formazione all'ascolto telefonico attivo: per imparare ad ascoltare senza giudicare, facendosi carico del vero messaggio lanciato dalla richiesta d'aiuto, dimostrando la massima disponibilità, responsabilità e vicinanza
3. una formazione pratica sulle modalità di trasmissione delle pratiche
4. la massima dimostrazione di discrezione e riservatezza, secondo l'etica del T.A.M.

Il T.A.M. rompe il muro del silenzio

La privacy familiare non deve mai essere messa in piazza e non va nemmeno puntato il dito sulle strutture socio-sanitarie come luoghi di maltrattamento occulto. Il maltrattamento non è generalizzato, ma episodico e spesso dissimulato da inibizione e paura. Le vittime lo subiscono, nella gran parte dei casi, soffrendo in silenzio, come, a volte, soffrono anche gli stessi maltrattatori. Il T.A.M. vuole aiutarli, perché parlare di maltrattamento significa in parte prevenirlo.

Garantire l'ascolto alle vittime e alle persone sofferenti è per loro fonte di conforto, ma è anche importante facilitare una presa di coscienza da parte degli autori degli atti di negligenza o di abuso, sensibilizzare, informare, garantire una mediazione, tutto contribuisce ad arginare i casi di maltrattamento. E questo può avvenire soltanto nel rispetto della riservatezza, della persona e della sua autonomia.

Per farsi conoscere, il T.A.M. fa appello alla stampa locale e nazionale e grazie ai servizi e agli articoli pubblicati, il numero di chiamate è in aumento.

I principi

Servono a informare e a guidare tutti gli attori nel loro impegno e nelle loro azioni. Sottoscrivendo formalmente e per iscritto questi principi, s'impegnano a rispettarli.

Il T.A.M., in osservanza della Carta Europea dei diritti e delle responsabilità degli anziani bisognosi di assistenza e di cure a lungo termine, s'impegna a garantire:

- un ascolto di qualità
- il rispetto della vita privata e della dignità della persona maltrattata
- un accesso adeguato all'informazione nel rispetto della riservatezza
- una riflessione interdisciplinare prima di intraprendere qualsiasi azione
- l'utilizzo concertato delle informazioni nell'interesse della vittima del maltrattamento
- un'azione adattata alla situazione segnalata
- un atteggiamento imparziale da parte di qualsiasi operatore.

Ne consegue

L'azione del T.A.M. sarà svincolata da qualsiasi considerazione di ordine religioso, etnico, sindacale o politico.

Il T.A.M. propone i suoi servizi di ascolto, orientamento, consiglio e mediazione, a titolo gratuito.

Il T.A.M. non si sostituisce ad alcun servizio amministrativo, sociale, medico o giuridico. Pur accettando il principio del partenariato, i centri T.A.M. svolgono esclusivamente un'azione legata all'oggetto della loro missione.

L'attuazione dell'etica del T.A.M.

Un ascolto di qualità

Il T.A.M. s'impegna a fornire un doppio ascolto per conoscere meglio le situazioni che gli vengono sottoposte.

Per mantenere la riservatezza delle chiamate, ma anche per garantire la sicurezza dei soggetti coinvolti, l'anonimato è uno dei capisaldi del T.A.M. e potrà essere rotto solo in casi eccezionali e quando la situazione della vittima lo renda necessario.

Il rispetto della vita privata e della dignità della persona maltrattata

Le informazioni custodite nelle pratiche aperte a seguito delle chiamate sono protette dal segreto professionale, nel rispetto della riservatezza e della confidenzialità. Possono essere utilizzate nelle comunicazioni solo in ottemperanza delle leggi previste in materia.

Un accesso all'informazione nel rispetto della riservatezza

Le informazioni raccolte nelle pratiche non possono essere mai divulgate ai mezzi d'informazione o a terzi.

Una riflessione interdisciplinare prima di intraprendere qualsiasi azione

Il T.A.M. affronta ogni caso analizzando l'insieme degli elementi che costituiscono l'ambiente umano, economico e familiare della vittima del maltrattamento e del suo maltrattatore. In caso di conflitto di interesse, l'operatore coinvolto dovrà interrompere la gestione della pratica.

Il T.A.M. s'impegna ad affrontare le situazioni che gli vengono sottoposte in modo pluri e interdisciplinare, appellandosi in particolare alla triangolazione "sociale, medico-sociale, medico e giuridico".

Un utilizzo concertato delle informazioni nell'interesse della vittima del maltrattamento

Il T.A.M. interviene solo se interpellato (tramite telefonata, posta, posta elettronica, fax) e prende tutte le precauzioni necessarie alla sua comprensione.

Un'azione adeguata alla situazione segnalata

La decisione di fare una segnalazione alle autorità competenti sarà presa solo dopo aver appurato, con il supporto dei referenti T.A.M., la probabile veridicità dei fatti relativi al caso di maltrattamento, e verrà formulata con prudenza.

Un atteggiamento imparziale da parte di ogni operatore T.A.M.

Gli operatori s'impegnano a non imporre mai la loro visione della vita alle persone coinvolte (il maltrattatore e la vittima del maltrattamento)

I dieci articoli della Carta Europea dei diritti e delle responsabilità degli anziani bisognosi di assistenza e di cure a lungo termine

- Art. 1** Diritto alla dignità, all'integrità fisica e mentale, alla libertà e alla sicurezza
- Art. 2** Diritto all'autodeterminazione
- Art. 3** Diritto alla privacy
- Art. 4** Diritto a cure appropriate e di alta qualità
- Art. 5** Diritto a informazioni personalizzate, ai consigli e al consenso informato
- Art. 6** Diritto a continuare a ricevere comunicazioni, alla partecipazione alla vita sociale e alle attività culturali
- Art. 7** Diritto alla libertà di espressione e libertà di pensiero e di coscienza: convinzioni, credo e valori
- Art. 8** Diritto alle cure palliative e al sostegno, al rispetto e alla dignità nell'agonia e nella morte
- Art. 9** Diritto al risarcimento
- Art. 10** Le tue responsabilità (nei confronti di chi si prende cura di te)

Per il testo integrale consulta il sito:

http://www.age-platform.eu/images/stories/22204_AGE_charte_europeenne_IT_v2.pdf

Le regole d'oro del T.A.M.

- valutare il pericolo
- mantenere i contatti con l'anziano maltrattato
- mantenere i contatti con il caregiver che maltratta
- informarsi e condividere timori e sospetti
- riflettere insieme a una squadra pluridisciplinare
- prendere tempo
- **non agire da soli**

Un professionista testimone di un maltrattamento non è solo...

La rete prevede la relazione con le seguenti figure:

- il medico curante
- i servizi di assistenza domiciliare
- il T.A.M.
- i servizi sociali
- i servizi ospedalieri, le case di riposo

e le altre figure che, caso per caso, costituiscono il criterio di riferimento primario o allargato:

- amici e vicini
- la famiglia, più o meno geograficamente vicina
- i servizi di assistenza domiciliare, i medici ausiliari
- i testimoni occasionali (il notaio, il farmacista, il bancario, il postino, il parroco e via dicendo)

ed eventualmente

- i mediatori, i carabinieri, la polizia, il Procuratore della Repubblica

Conclusione

Abbiamo voluto evidenziare alcuni elementi essenziali per permettere a chi opera in questo campo di captare le situazioni potenzialmente pericolose nel quotidiano degli anziani, di capirle e di “accoglierle” per fare qualcosa. Comprendere nel senso di imparare attraverso la conoscenza.

La **conoscenza** abbraccia diversi aspetti: il vero significato della parola “maltrattamento”, gli elementi che possono provocare o amplificare situazioni di maltrattamento, le leggi come strumenti di riflessione. Acquisire queste cognizioni permette di affrontare le situazioni con la dovuta comprensione.

Comprensione comprendere significa prendersi il tempo di riflettere sulle nuove cognizioni acquisite e di adattare queste nuove competenze ai singoli contesti. La comprensione è indispensabile e invita ad applicare le regole con discernimento. Occorre riflettere, per esempio, sulle eventuali conseguenze delle soluzioni che vengono prese in considerazione, e naturalmente, per quanto possibile, con la disponibilità delle persone interessate.

Un inizio

Ecco perché la **tolleranza** rappresenta una componente importante nell'individuare e analizzare le situazioni di maltrattamento, significa accettare che gli altri possano essere diversi e non necessariamente reagire come vorremmo noi, con i nostri valori. Significa libertà di scegliere le migliori soluzioni per e con le persone coinvolte. Dal momento in cui c'è cognizione di causa e uno sforzo di capire in uno spirito di tolleranza, non ci si può più permettere di non reagire. Infine agire con compassione, umanità e sensibilità, strumenti senza i quali qualsiasi rapporto umano diventa impossibile. La gran parte dei caregiver che si prendono cura degli anziani lo fa con grande umanità. Le cadute possono verificarsi quando il lavoro svolto, le cure offerte, si riducono a una mera questione di pianificazione e a mansioni espletate in modo automatico. Questo può condurre all'indifferenza, alla cecità, a un indurimento che piano piano cancella l'aspetto umano.

I maltrattamenti e le negligenze verso gli anziani non sono una fatalità, hanno la loro storia nella vita stessa delle persone anziane, delle loro famiglie, dell'ambiente non familiare che li circonda, dei professionisti e degli organismi professionali.

Che cos'è ALMA France

Creata nel 1994 per volere del geriatra professor Robert Hugonot per combattere i maltrattamenti alle persone anziane, l'Associazione ALMA France (ALlô MAltraitance personnes agées) è finanziata dalla Direction Générale de l'Action Sociale (DGAS) ed è operativa, prevalentemente, grazie all'opera dei volontari. In ogni centro di ascolto (la rete copre la totalità del territorio francese) sono attivi tre tipi di operatori:

- i volontari dedicati all'ascolto
- i referenti, esperti dell'area geriatrica
- un comitato tecnico costituito anche questo da professionisti rappresentanti varie discipline.

ALMA France collabora all'elaborazione delle politiche nazionali di prevenzione del maltrattamento ed è presente a Bruxelles.

L'attuale presidente di ALMA France è il professor Robert Moulias; direttore è Françoise Busby. Al Presidente, ed in particolare a Françoise Busby, va tutta la nostra gratitudine per averci concesso di usufruire e diffondere anche in Italia, parte del loro intelligente e illuminante lavoro.

Per maggiori informazioni: www.alma-france.org

L'esperienza di ALMA France ha ispirato la Cooperativa Solimai all'attivazione a Udine di un numero telefonico dedicato alla raccolta di denunce di maltrattamenti agli anziani.

Il **Telefono Anziani Maltrattati (T.A.M.)**, gestito dalla cooperativa SOLIMAI, è attivo a Udine dal 2001. I volontari rispondono al numero **0432/20.57.35** ogni martedì e giovedì dalle 16.00 alle 18.00; negli altri giorni è attiva la segreteria telefonica a cui è possibile lasciare un messaggio.

La **cooperativa SOLIMAI** a Udine dal 1998, gestisce servizi non residenziali a favore di persone anziane parzialmente autosufficienti e adulti in stato di disagio. Primo tra tutti si colloca il **PASSATEMPO**, centro diurno di dimensione familiare dove gli ospiti svolgono attività di terapia occupazionale sotto la guida di animatrici qualificate.

La cooperativa si occupa anche della consegna pasti a domicilio ogni giorno dell'anno, compresi i festivi.

Vi sono poi i servizi telefonici a favore della popolazione anziana e di chi la assiste, familiari o caregiver, e la linea telefonica dedicata alla raccolta delle denunce di abuso e maltrattamento **T.A.M. - Telefono Anziani Maltrattati, 0432/20.57.35**, ogni martedì e giovedì dalle 16.00 alle 18.00 (negli altri giorni è possibile lasciare un messaggio in segreteria telefonica).

Inoltre, per qualsiasi informazione sul mondo degli anziani è attivo lo sportello telefonico **INFORMANZIANI, 0432/23.70.97**, ogni mercoledì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00 (negli altri giorni è possibile lasciare un messaggio in segreteria telefonica).

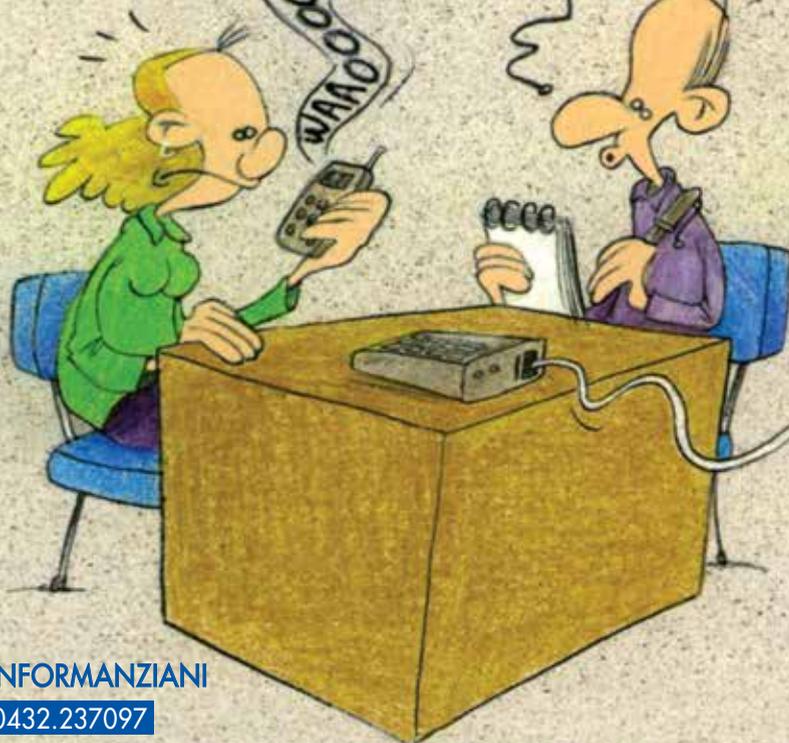
SOLIMAI Cooperativa sociale a r. l.
Via Pacifico Valussi, 32 - 33100 Udine
Tel./Fax: 0432-235114
info@solimai.it www.solimai.it

TAM
TELEFONO ANZIANI MALTRATTATI
0432.205735

TAM

TELEFONO ANZIANI MALTRATTATI

0432.205735



INFORMANZIANI

0432.237097