

# Профилактика жестокости обращения



Жестокое обращение с проживающими определяется как «совершение каких-либо разовых или повторяющихся актов или отсутствие надлежащих действий, причиняющих вред проживающим в учреждении или вызывающим у них стресс»



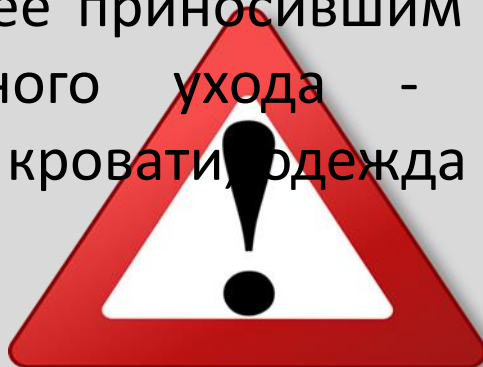
По данным ВОЗ каждый десятый пожилой человек ежемесячно подвергается плохому обращению

Чаще всего предпосылки жестокого обращения имеют место там, где люди живут или находятся в течение длительного времени

Жестокое обращение с пожилыми людьми снижает качество их жизни, пагубно сказываясь на физическом и психическом состоянии, усугубляет течение имеющихся заболеваний.

Организация Объединенных Наций объявила 15 июня Всемирным днем распространения информации о злоупотреблениях в отношении пожилых людей

К признакам жестокого обращения с проживающими следует отнести также агрессивное поведение пожилого человека, потеря интереса к занятиям, ранее приносящим удовольствие, а среди свидетельств неадекватного ухода - наличие пролежней, постоянное нахождение в кровати, одежда не по суткам времени, холодная пища и т.д



Признаком финансового давления на пожилых людей может быть внезапное появление в окружении пожилого человека лиц, стремящихся добиться его расположения, мошенников, интерес к финансовым делам со стороны родственника, ранее не интересовавшегося этим вопросом

Физическое насилие, связанное с причинением боли, нанесением травм, использованием физической силы, в том числе для ограничения свободы движения, для чего также могут быть использованы медикаментозные средства, неполноценное и неадекватное питание

Психологическое или эмоциональное жестокое обращение, приводящее к психическим страданиям

финансовое и материальное насилие, подразумевающее незаконную или неуместную эксплуатацию или использование сбережений и имущества старых людей

Отсутствие ухода — отказ или неспособность осуществлять уход за пожилым человеком, что может сочетаться с намеренным жестоким обращением с целью причинения физических и эмоциональных мучений

# ПЯТЬ ОБЩИХ ГРУПП ВОЗНИКНОВЕНИЯ НАСИЛИЯ В УЧРЕЖДЕНИИ



Благотворительный фонд  
помощи пожилым людям  
и инвалидам

Несоответствие навыков персонала современным требованиям

Дискриминация пожилых и нетрудоспособных людей (примером чего может быть отбор вещей у пожилого человека, мотивированная тем, что «он в них больше не нуждается»)

Системные проблемы (связаны, как правило, с недостаточной культурой и дефектами организации предоставления помощи, а также с терпимостью к насилию, отсутствием общего подхода к жестокому обращению)

Личностные особенности и черты характера персонала, волонтеров, администрации

Обособленность учреждения от общества (приводит к тому, что круг общения пожилых людей, находящихся в стационаре, ограничен контактами с персоналом и посетителями, которыми в основном являются родственники. В результате увеличивается риск того, что проблема будет скрыта или останется незамеченной

Лица, осуществляющие уход

Проживающие совместно с пожилым человеком люди, имеющие проблемы с психическим здоровьем - депрессию, алкогольную или наркотическую зависимость, а также уже совершавшие насилие

Лица, находящиеся в финансовой или эмоциональной зависимости от проживающего

Лица, имевшие ранее конфликтные взаимоотношения с пожилым человеком



# ИНДИКАТОРЫ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ПОЖИЛЫМИ ЛЮДЬМИ И ИНВАДИДАМИ ПО ОЦЕНКЕ ВОЗ (1)



Благотворительный фонд  
помощи пожилым людям  
и инвалидам

## Физические индикаторы:

- жалобы на жестокое физическое обращение
- необъяснимые падения и травмы
- ожоги и синяки в необычных местах или необычного вида
- порезы, следы на пальцах или другие доказательства физического ограничения
- избыточный или недостаточный прием лекарств
- истощение или обезвоженность организма без связи с заболеванием
- свидетельства неадекватного ухода или плохой гигиены



## Поведенческие и эмоциональные индикаторы:

- изменение режима питания или проблемы со сном
- страх, замешательство или покорный вид
- пассивность, избегание людей или нарастающие симптомы депрессии
- беспомощность, чувство безнадежности или беспокойство
- противоречивые утверждения или другие противоречия в поведении, не связанные с психическим нездоровьем
- нежелание говорить открыто
- уклонение от физического или вербального контакта с попечителем, нежелание смотреть ему в глаза
- изоляция пожилого человека

## Финансовые индикаторы:

- частое снятие денег со счета, что нетипично для пожилого человека
- снятие больших денежных сумм
- изменение завещания или права собственности на имущество, в результате чего дом или имущество остаются новым друзьям или родственникам
- потеря имущества
- потеря драгоценностей или личных вещей
- подозрительная активность с кредитной картой
- отсутствие комфортной среды, которую пожилой человек мог бы себе позволить

# ИНДИКАТОРЫ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ПОЖИЛЫМИ ЛЮДЬМИ И ИНВАДИДАМИ ПО ОЦЕНКЕ ВОЗ (4)



Благотворительный фонд  
помощи пожилым людям  
и инвалидам

## Финансовые индикаторы:

- частое снятие денег со счета, что нетипично для пожилого человека
- снятие больших денежных сумм
- изменение завещания или права собственности на имущество, в результате чего дом или имущество остаются новым друзьям или родственникам
- потеря имущества
- потеря драгоценностей или личных вещей
- подозрительная активность с кредитной картой
- отсутствие комфортной среды, которую пожилой человек мог бы себе позволить

# ПРИ ПОДОЗРЕНИИ НА НАРУШЕНИЕ ПРАВ ПРОЖИВАЮЩИХ РЕКОМЕНДОВАНО



Благотворительный фонд  
помощи пожилым людям  
и инвалидам

Опрашивать проживающего наедине, задавая прямые вопросы о возможном физическом насилии, ограничениях, отсутствии ухода

Предположительного виновника (ков) насилия также опрашивать отдельно

Уделить пристальное внимание отношениям между проживающим и предполагаемым виновником

Спросить проживающего о его формальных и неформальных социальных связях

Обособленность учреждения от общества (приводит к тому, что круг общения пожилых людей, находящихся в стационаре, ограничен контактами с персоналом и посетителями, которыми в основном являются родственники. В результате увеличивается риск того, что проблема будет скрыта или останется незамеченной



Формирование свободной от насилия к пожилым людям среды должно осуществляться по двум направлениям:

- **предотвращение насилия**
- **вмешательство в ситуацию**

Социальное учреждение должна иметь четкий свод правил по борьбе с жестоким и пренебрежительным отношением, который позволит сотрудникам распознавать его и адекватно реагировать на инциденты. Факты жестокого обращения и подробности их урегулирования должны вноситься в специальный протокол

Свод правил включает в себя ряд шагов, необходимых для того, чтобы разобраться в ситуации и сообщить в соответствующие структуры, в числе которых могут быть органы правовой защиты, организации, осуществляющие аккредитацию и лицензирование, также о факте жестокого отношения могут быть уведомлены отдельные лица (родственники, адвокат пострадавшего)

**Если Вы подозреваете жестокое обращение, но не являетесь свидетелем:**

- сообщите обо всех ваших догадках или опасениях любому представителю администрации

**Если Вы считаете, что руководство может проигнорировать Ваше обращение:**

- попробуйте установить контакт с максимальным числом представителей администрации.



## Что необходимо делать администрации в случае жестокого обращения:

- внимательно выслушайте человека, сообщившего о нарушении прав

## Если обратился сам пострадавший:

- незамедлительно окажите требующуюся медицинскую и психологическую помощь
- примите все необходимые меры, чтобы после этого сообщения отношение персонала к пострадавшему человеку и качество оказания социального обслуживания не ухудшилось.

## Что необходимо делать администрации в случае жестокого обращения:

- внимательно выслушайте человека, сообщившего о нарушении прав

## Если обратился сам пострадавший:

- незамедлительно окажите требующуюся медицинскую и психологическую помощь
- примите все необходимые меры, чтобы после этого сообщения отношение персонала к пострадавшему человеку и качество оказания социального обслуживания не ухудшилось.



Благотворительный фонд  
помощи пожилым людям  
и инвалидам



**ТАМАРА АЛЕКСАНДРОВНА ПОРТНЯГИНА**

**Руководитель отдела стационарного  
ухода БФ «Старость в радость»**

**[t.portnyagina@starikam.org](mailto:t.portnyagina@starikam.org)**