

БУ ОО «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ
БОЛХОВСКОГО РАЙОНА»

БИБЛИОТЕКА
РАБОТНИКА
СОЦИАЛЬНОЙ
СЛУЖБЫ

ПРОФИЛАКТИКА ПРЕНЕБРЕЖИТЕЛЬНОГО И ЖЕСТОКОГО ОТНОШЕНИЯ К ПОЖИЛЫМ ЛЮДЯМ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ



БОЛХОВ
2023

ПРОФИЛАКТИКА ПРЕНЕБРЕЖИТЕЛЬНОГО И ЖЕСТОКОГО ОТНОШЕНИЯ К ПОЖИЛЫМ ЛЮДЯМ. Методические рекомендации специалистам учреждений социального обслуживания

Аналитический обзор материалов по профилактике пренебрежительного и жестокого отношения к пожилым людям. В нем – серьезные идеи, существующий российский и зарубежный опыт, а также рекомендации и предложения по практическому решению этой сложной, требующей глубокого осознания проблемы.

Материал предназначен для работников учреждений социального обслуживания, а также для сотрудников учреждений социальной сферы, предоставляющих персональный уход гражданам пожилого возраста и инвалидам.

© Бюджетное учреждение Орловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Болховского района», 2023

ПРОФИЛАКТИКА ПРЕНЕБРЕЖИТЕЛЬНОГО И ЖЕСТОКОГО ОТНОШЕНИЯ К ПОЖИЛЫМ ЛЮДЯМ



Болхов
2023

Проблема насилия в отношении пожилых людей официально и публично признается лишь в последние годы.

Мы с вами знаем о проблеме насилия над пожилыми людьми, сталкиваемся с ней, наблюдая за соседями, которые живут с нами в одном доме, читая истории, сталкиваясь с подобными случаями в организациях, в которых мы работаем. Самое печальное и сложное в этой ситуации то, что старику, который подвергается жестокому обращению, уйти некуда. Кроме того, пожилые люди не хотят выносить сор из избы, подавать заявление в полицию. А даже если и подадут, часто забирают обратно, чтобы не навредить другому человеку, или потому что стыдно. Все это ограничивает наши возможности по выявлению ситуаций жестокого обращения и по оказанию помощи жертвам насилия.

Масштабы проблемы:

На сегодняшний день нет возможности сосчитать точное количество случаев домашнего насилия в отношении пожилых людей во всем мире.

Согласно данным ВОЗ, с насилием сталкивается каждый десятый пожилой человек, живущий в сообществе (дома). В социальных учреждениях эта доля еще выше.

Далеко не обо всех случаях жестокого обращения становится известно: по некоторым данным, не сообщается о 80% инцидентов.

Миллионы пожилых людей страдают от психологического, физического и экономического насилия. Виновники в большинстве случаев – их дети и родственники.

Проблема насилия над пожилыми в России:

- Проблема насилия над пожилыми людьми пока ещё не регулируется на законодательном и исполнительном уровнях. Проект закона о домашнем насилии несколько лет лежит в Госдуме на рассмотрении.
- В регионах нет помогающей инфраструктуры, например, кризисных центров, домов безопасного пребывания, куда пожилой человек может обратиться за помощью.
- Не выработана система взаимодействия ведомств в этом вопросе.

— Некоммерческие организации, которые работают с пожилыми людьми, поднимают вопросы насилия относительно недавно, но их опыт не обобщен и не структурирован.

Виды жестокого и неподобающего обращения с пожилыми людьми

Жестокое и неподобающее обращение с пожилыми людьми может принимать различные формы. К самым распространенным видам жестокого обращения с людьми преклонного возраста относится физическое насилие, эмоциональное и психологическое насилие, пренебрежение, игнорирование или оставление, финансовая эксплуатация, сексуальное насилие, а также обман и неподобающее обращение со стороны специалистов сферы здравоохранения и социального обслуживания.

Физическое насилие и агрессия

Физическое насилие и агрессия подразумевает преднамеренное применение силы против пожилого человека, которое причиняет ему физическую боль, наносит телесные повреждения или вызывает постоянное ухудшение общего самочувствия. Толчки, удары и затрещины являются явными и очевидными проявлениями такого обращения, и они в первую очередь приходят на ум при разговоре о нем. Но есть также менее очевидные формы физического насилия – такие, как неправильное применение медикаментов, чрезмерное использование ограничителей, сковывающих движения, или ничем не обусловленное лишение свободы передвижений (вплоть до запираания под замок).

Эмоциональное или психологическое насилие

Эмоциональное или психологическое насилие может выражаться в вербальной или невербальной форме, и оно причиняет жертве значительное эмоциональное или психологическое расстройство и душевные страдания. К самым распространенным видам вербального насилия относятся устные и письменные

угрозы, насмешки и язвительные замечания, а также постоянная критика. Невербальное насилие может представлять собой игнорирование, изоляцию, запрет на общение с близкими и любимыми людьми, а также постоянное использование угрожающих взглядов или жестов, переходящее в настоящий террор.

Пренебрежение

Пренебрежение – это самая распространенная форма жестокого обращения с пожилыми людьми, о которой сообщается более чем в половине всех зафиксированных случаев. О насилии в виде пренебрежения можно говорить тогда, когда опекун или член семьи не выполняет своих обязательств, связанных с предоставлением ухода и заботы, или целенаправленно саботирует их, предоставляя услуги плохого качества – то есть он злобно пренебрегает своими обязанностями. Если агрессор не осознает того, что он делает, или пылко отрицает то, что на самом деле пожилому человеку требуется больше ухода и заботы, в итоге все это может привести к нанесению физической или психологической травмы пожилому подопечному.

Финансовое и материальное насилие

Довольно часто пожилые люди не способны сами управлять своими финансами и своей собственностью из-за определенных физических и/или психических ограничений, и именно поэтому они нередко становятся жертвами финансовой эксплуатации. Фейковые конкурсы, мошеннические благотворительные общества и грабительские схемы инвестиций – все эти аферы нацелены на пожилых людей. Нечестные опекуны, обеспечивающие уход и заботу о пожилым человеком, могут воспользоваться этой неспособностью в своих интересах – они могут воровать наличные, чеки, кредитные карты или документы, удостоверяющие личность и подтверждающие право собственности.

Сексуальное насилие

Сексуальное насилие по отношению к пожилым людям является куда менее распространенной формой жестокого обращения, но все же оно имеет место. Сексуальные домогательства по

отношению к пожилому человеку предполагают физический контакт без согласия или по принуждению прикосновения или унижения, инцест. К этой категории также можно отнести требование раздеться и принуждение к наблюдению за половым актом или просмотру материалов порнографического характера.

Обман и неподобающее обращение со стороны работников

Обман и неподобающее обращение со стороны работников сферы здравоохранения и социального обслуживания может выражаться в виде использования пожилых людей в своих целях, ради получения личной выгоды. Профессиональные опекуны и работники учреждений здравоохранения могут позволять себе незаконные и неэтичные действия по отношению к пожилому человеку – например, они могут назначать завышенную цену за услуги или выставлять счета за те услуги, которые не были оказаны. Также к этой категории насилия можно отнести назначение лишних лекарственных препаратов и введение препарата в избыточной дозировке, — то есть чрезмерное или недостаточное лечение. Агрессор может рекомендовать пожилому человеку поддельные или неработающие лекарственные препараты или участвовать в обмане страховой компании.

Признаки и симптомы насилия

Не так уж и просто распознать признаки насилия по отношению к пожилому человеку, потому что эти симптомы могут напоминать проявления ожидаемого ухудшения физического состояния и спада когнитивной активности, связанного с возрастом. И в сочетании с пылкими заверениями опекунов и лиц, осуществляющих уход и заботу, в том, что все нормально, этот факт может с легкостью привести к игнорированию тревожных признаков, говорящих о наличии неподобающего обращения и насилия. К типичным признакам неподобающего обращения и насилия относится явное и очевидное напряжение в отношениях между опекуном и подопечным, а также значительные и кардинальные изменения личности, наблюдающиеся у пожилого человека.

Специфические проявления зависят от вида насилия, которому подвергается пожилой человек. Необъяснимые

телесные травмы (синяки, следы от ударов, рубцы, ссадины и царапины, шрамы, растяжения, вывихи и переломы) могут указывать на физическое насилие. К другим тревожным сигналам, указывающим на жестокое обращение с пожилым человеком, относятся следы от веревок или других ограничителей движения на запястьях или лодыжках, слишком маленькие или большие остатки лекарств (согласно расчетам, основанным на инструкциях по их дозировке), а также запрет на прием посетителей в одиночестве – опекун или специалист, предоставляющий уход и заботу, настаивает на том, что он должен всегда присутствовать на этих встречах.

Пожилые люди, подвергающиеся эмоциональному насилию, могут проявлять такие модели поведения, как избегание зрительного контакта, нежелание говорить открыто или стремление причинить боль кому-то еще. Синяки в области гениталий, необычные вагинальные или анальные кровотечения, необъяснимые венерические заболевания, а также дыры и пятна крови на белье могут указывать на сексуальное насилие.

Если пожилого человека долгое время не моют, у него наблюдается внезапная потеря веса, он живет в небезопасных условиях, или его постоянно оставляют одного в общественных местах, в этом случае присутствует весьма высокая вероятность того, что он стал жертвой злостного пренебрежения.

Крупные списания с банковского счета пожилого человека, подозрительная финансовая активность (например, снятие денег в банкомате с карты пожилого человека, прикованного к постели) и внезапные изменения в его финансовых документах могут указывать на финансовую эксплуатацию.

Чрезмерное количество услуг, связанных с предоставлением ухода и заботы, рецепты на чрезмерное количество медикаментов, а также неуместные и недостаточные ответы на вопросы, связанные со здоровьем, могут сигнализировать об обмане и злоупотреблении со стороны работников сферы здравоохранения.

Зависимость является предпосылкой для формирования жестокого обращения. Близкий человек или родственник может стать агрессором по отношению к ослабленному пожилому человеку. Когнитивные и физические нарушения у пожилых людей также могут являться факторами риска насилия со

стороны совместно проживающих людей, а также сотрудников домов престарелых.

Жертвой насилия может стать любой из пожилых людей: как ослабленный, одинокий и социально уязвимый, так и живущий полной жизнью, самостоятельный и не требующий постоянного ухода.

В медицинских и социальных учреждениях, в которых оказывается помощь пожилым людям, также существует риск жестокого обращения, причём так же, как и при насилии дома, оно может иметь системный характер.

Пожилые люди оказываются под психологическим давлением тогда, когда с ними обращаются, как с детьми (инфантилизация) и их желания игнорируются. Рутинная работа и отсутствие эмпатии могут создать риск жестокого обращения или пренебрежения. Примером может послужить использование памперсов вместо того, чтобы помогать пожилым людям пользоваться туалетом, из-за недостатка персонала либо отсутствия желания.

Последствия насилия над пожилыми людьми серьезны. Такие нездоровые отношения влекут за собой формирование таких социальных правил и связей, которые становятся в самом плохом смысле гарантией больного общества, которое не сможет идти по пути долголетия.

В обществе, где страшно стареть, уходят стимулы жить долго.

Профилактика жестокого и пренебрежительного отношения к пожилым людям

Тема профилактики жестокого и пренебрежительного отношения к пожилым людям недостаточно явно и активно представлена в публичном пространстве, есть большой недостаток инструментов и технологий по профилактике насилия, работе со случаем, как на уровне общественных государственных объединений, которые зачастую сталкиваются с подобными проблемами у своих благополучателей, так и на уровне государства.

Меры предотвращения насилия (международные рекомендации)

Конвенциональный документ, посвященный правам пожилых людей, еще не принят. Но именно принятие таких конвенций определяет впоследствии действия правительств разных стран.

Рекомендации:

- Принять Конвенцию о правах пожилых людей, работа над которой ведется с 2010 года.
- Развивать законодательную и методическую базу обеспечения максимальной самостоятельности пожилых людей, куда будет включена профилактика жестокого обращения.
- Повышать осведомленность пожилых людей об их правах.

Кроме того, предлагаются следующие *меры профилактики жестокого обращения:*

- Проведение кампаний по повышению осведомленности населения и специалистов.
- Выявление потенциальных жертв и лиц, практикующих жестокое обращение с пожилыми людьми.
- Реализация в школах программ, посвященных проблематике отношений между поколениями.
- Проведение мероприятий по поддержке лиц, осуществляющих уход (например, тренинги, посвященные управлению стрессом, предоставление возможностей для отдыха).
- Реализация политических мер, направленных на закрепление и совершенствование стандартов ухода в учреждениях постоянного проживания.
- Подготовка лиц, осуществляющих уход за людьми, страдающими от деменции.

Перспективные меры по пресечению эпизодов жестокого обращения и предупреждению их повторения:

- Обязательное уведомление соответствующих органов о случаях жестокого обращения.
- Создание групп самопомощи.
- Организация домов безопасного пребывания и временных приютов.

- Психологические программы для лиц, виновных в грубом обращении, так как часто ими становятся родственники пожилого человека, которые просто не справляются со свалившимися на них обязанностями.
- «Горячие линии» для предоставления информации и направления к специалистам.
- Мероприятия по поддержке лиц, осуществляющих уход.
- Широкое информирование населения о деменции и ее проявлениях.
- Информирование и психологическая поддержка родственников пожилых людей с деменцией.
- Обучение основам гериатрии персонала медицинских и социальных учреждений на всех уровнях – от администрации до охранников; обучение волонтеров и ухаживающих родственников.
- Психологическая помощь персоналу медицинских и социальных учреждений и профилактика стресса и «выгорания».
- Создание в медицинских и социальных учреждениях среды «нулевой толерантности» к жестокости и пренебрежительному отношению к пожилым людям.
- Внедрение системы долговременного ухода
- Организация работы службы социальных участков.

Советы психологов.

Для предотвращения насилия специалисты рекомендуют прислушиваться к пожилым людям, чаще навещать, вмешиваться при обнаружении первых признаков плохого обращения с ними. Самим пенсионерам психологи советуют избегать пребывания в изоляции, своевременно сообщать близким или друзьям о пренебрежительном отношении со стороны других родственников, опекунов, персонала домов престарелых.

Если вы заметили у пожилого признаки насилия, то следующие **рекомендации** помогут поддержать его:

- Уделите время пострадавшему, если он решил открыться. Разговор при этом самостоятельно прекращать нельзя. Человек может почувствовать, что его проблемы вам в тягость и снова закрыться. Слушайте пожилого без осуждений, предложите советы и варианты решения проблемы. При необходимости

можете задавать уточняющие вопросы, но лучше дать человеку выразить свои чувства, страхи.

— Не высказывайте недоверие во время разговора, это даст пострадавшему чувство облегчения и надежды. Психологи советуют использовать такие фразы – «я тебе верю, это не твоя вина, ты такого не заслуживаешь». Объясните пенсионеру, что жить в страхе перед насилием ненормально.

— Жертва не всегда знает о других моделях взаимоотношений. Окажите помощь в поиске групп поддержки, телефонов консультационных социальных служб, адвокатов.

— Разработайте с пожилым план безопасности при повторении акта насилия.

— Никогда не обещайте человеку помощь, которую вы не сможете дать, и не провоцируйте обидчика. Постарайтесь не делать того, чтобы жизнь пенсионера стала тяжелее.

— Не оставайтесь равнодушными к проблемам пожилых людей, контролируйте состояние окружающих пенсионеров, своевременно оказывайте им помощь.

Чтобы прийти к взаимопониманию с пожилым человеком, необходимо следовать несложным **ПРАВИЛАМ**:

1. Необходимо избегать конфликтов, споров, критиковать стариков.
2. Относитесь к пожилому человеку как к грудному ребенку, в части того, что, если он чем-то недоволен и бунтует, значит, на то есть причины. Выясните их.
3. Нужно серьезно отнестись к страхам и тревогам человека, не считайте это глупостью и не говорите ему об этом. Пусть он озвучит то, чего боится. Это поможет снять напряжение и станет толчком на пути поиска решения проблемы.
4. Часто тревожное состояние может быть взаимосвязано с ухудшением состояния больного. Если больной боится, что его могут не услышать, когда ему будет плохо, поставьте на тумбочку колокольчик или мобильный телефон
5. Обязательно разговаривайте со своим подопечным, выслушивайте его со всем вниманием до конца. Если у вас по уважительной причине нет возможности довести долгую беседу, мягко остановите разговор и обещайте, что вы его обязательно продолжите, как только вы освободитесь.

6. Никогда не стоит навязывать свое общество пожилому человеку. Если видите, что он не желает этого, но никогда не отказывайте, если он, наоборот, нуждается в этом. Всегда относитесь к старшему человеку с большим уважением.
7. Не стоит начинать разговор, когда подопечный рассержен или раздражен, подождите немного. Никогда нельзя заставлять пожилого человека что-либо делать насильно. Существует множество других способов его уговорить. Можно попросить кого-то, кому он очень доверяет, привести исторические или литературные примеры.
8. Не стоит забывать о проявлении нежности. Смотрите ему в глаза. Чаще обнимайте, целуйте, держите его за руку, садитесь рядом. В очень частых случаях плохо слышащие и видящие старики нуждаются в тактильном контакте.
9. Если подопечный самостоятельно может сходить по своим делам, принять душ, переодеться, не стоит ему это запрещать, если нет никаких противопоказаний. Двигательная активность никогда не будет лишней, кроме того, способность выполнять самостоятельно многие функции только подбадривает их и настраивает на позитивный лад.
10. Если же пожилой человек не может сам себя обслужить, а у вас нет времени, необходимо нанять профессиональную сиделку, которая будет ухаживать за ним как следует.
11. Нельзя запрещать пожилому человеку иметь свои укромные места для хранения денег, сладостей и т.д.
12. Спокойно реагируйте, подопечный станет обвинять вас в пропаже денег. Он, скорее всего, забыл, куда именно их положил. Необходимо помочь как можно быстрее найти их.

Литературные источники:

1. Беличева А. Психосоциальная поддержка семей группы риска - как условие предупреждения семейного неблагополучия и семейного насилия. - М.: Редакционно-издательский центр Консорциума «Социальное здоровье России», 2009.
2. ВОЗ. Насилие и его влияние на здоровье. Доклад о ситуации в мире /Под ред. Этьенна Г. Круга и др. Пер. с англ. — М: Издательство «Весь Мир», 2003. — 376 с. [Электронный ресурс] Режим доступа:
http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/full_ru.pdf
3. ВОЗ. Плохое обращение с пожилыми людьми: информационный бюллетень (№357). [Электронный ресурс] Режим доступа:
<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs357/ru>
4. Иванов. В. И Насилие над пожилыми Опек Журнал - новостной портал для пожилых людей. [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://опека-journal.ru/?ysclid=ldk14o6gc5736438034>
5. Карюхин Э.В. Старение населения: демографические показатели // Клиническая геронтология. 2007. № 1.
6. Коалиция НКО «Забота рядом»: сборник «Вопросы жестокого и пренебрежительного отношения к пожилым людям, 2022 https://silveragemap.ru/baza-znaniy/Сборник докладов_вопросы жестокого и пренебрежительного отношения к пожилым.pdf.
7. Кононыгина Т.М. Геронтообразование: навстречу потребностям пожилых// Непрерывное образование в политическом и экономическом контекстах / Отв. ред. Г.А. Ключарев. - М.: ИС РАН, 2008.
8. Кравченко А.И. Социальная работа 6 -М.: ТК Велби, Изд. Проспект, 2008.
9. Курбатов В.И. Социальная работа: Учебное пособие. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», Ростов н/Д: Наука - Пресс, 2007.
10. Национальная медицинская библиотека, статья «Смертность от жестокого обращения со старшими»,
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/28104184>;
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/9701077>

КУДА МОЖНО ОБРАТИТЬСЯ ПОЖИЛЫМ ЛЮДЯМ, ПОСТРАДАВШИМ ОТ НАСИЛИЯ И ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ:

**ЕСЛИ С ВАМИ СЛУЧИЛАСЬ БЕДА, ЗВОНИТЕ С ЛЮБОГО ТЕЛЕФОНА ПО
ЕДИНОМУ НОМЕРУ ВЫЗОВА СЛУЖБ ЭКСТРЕННОГО РЕАГИРОВАНИЯ:**

- ПОЖАРНОЙ ОХРАНЫ
- РЕАГИРОВАНИЯ В ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЯХ
- ПОЛИЦИИ
- СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ
- АВАРИЙНОЙ СЛУЖБЫ ГАЗОВОЙ СЕТИ
- «АНТИТЕРРОР»

112

8(48640) 2-36-04 - ДЕЖУРНАЯ ЧАСТЬ ОМВД РОССИИ ПО БОЛХОВСКОМУ РАЙОНУ

8(48640) 2-34-37 - ПРИЕМНЫЙ ПОКОЙ ДЕЖУРНЫЙ ВРАЧ БОЛХОВСКОЙ РАЙОННОЙ БОЛЬНИЦЫ

8(48640) 2-40-72 - ПРИЕМНЫЙ ПОКОЙ СКОРОЙ ПОМОЩИ БОЛХОВСКОЙ РАЙОННОЙ БОЛЬНИЦЫ

8(48640) 2-48-54 - ОТДЕЛ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ ПО БОЛХОВСКОМУ РАЙОНУ.

8(48640) 2-48-69 - КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ БОЛХОВСКОГО РАЙОНА;

8(48640) 2-35-45 - ДЕЖУРНЫЙ ГАЗОВОЙ СЛУЖБЫ

8(48640) 2-47-61 - АВАРИЙНАЯ СЛУЖБА ЭЛЕКТРОСЕТИ Г. БОЛХОВА

8(48640) 2-10-16; 2-22-55 - АВАРИЙНАЯ СЛУЖБА ЭЛЕКТРОСЕТИ БОЛХОВСКОГО РАЙОНА

+7 915 501 59 02- ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ РЕСУРСНОГО ЦЕНТРА КОАЛИЦИИ «ЗАБОТА РЯДОМ» В ОРЛОВСКОМ РЕГИОНЕ ПО ОБРАЩЕНИЯМ В СЛУЧАЕ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ПОЖИЛЫМИ ЛЮДЬМИ

8 800 7000 600 – ВСЕРОССИЙСКИЙ КРУГЛОСУТОЧНЫЙ БЕСПЛАТНЫЙ ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ ДЛЯ ЛЮДЕЙ, ПОСТРАДАВШИХ ОТ ДОМАШНЕГО НАСИЛИЯ

8 800 333 44 34 - ВСЕРОССИЙСКАЯ БЕСПЛАТНАЯ ЛИНИЯ ДОВЕРИЯ ДЛЯ ЛЮДЕЙ, ПЕРЕЖИВАЮЩИХ ТЯЖЕЛУЮ КРИЗИСНУЮ СИТУАЦИЮ



**БУ ОО «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ
БОЛХОВСКОГО РАЙОНА»**
Орловская область, г. Болхов,
ул. Фрунзе 13

Тел: 8(48640) 2-36-80
E-mail: cson_bolkhov@inbox.ru
www.bolhovcson.com