

**Gema Pérez-Rojo  
Javier López  
(Editores)**

**PROMOCIÓN DEL BUEN TRATO  
A PERSONAS MAYORES EN  
INSTITUCIONES**

AUTORES

PATRICIA LÓPEZ FRUTOS

CRISTINA VELASCO VEGA

KARL PILLEMER

MANUEL NEVADO REY

JAVIER LÓPEZ

GEMA PÉREZ-ROJO

CRISTINA NORIEGA

JUAN C. MELÉNDEZ

IRAIDA DELHOM

ENCARNACIÓN SATORRES

TERESA MARTÍNEZ RODRÍGUEZ

STEVEN H. ZARIT

ALLISON R. HEID

ANTONIO SÁNCHEZ CABACO

CARMEN M<sup>a</sup> PEREIRA GONZÁLEZ

ESTHER SITGES MACIÀ

BEATRIZ BONETE LÓPEZ

EMILIA SERRA

JUAN JOSÉ ZACARÉS

ANTONIO PIÑAS MESA

CARLOS CHICLANA ACTIS

GABRIEL SERRANO ROMERO

CRISTINA FERNÁNDEZ VERA

MANUEL ÁLVAREZ ÁLVAREZ-REMENTERÍA

*Dykinson, S. L.*

No está permitida la reproducción total o parcial de este libro, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio, sea este electrónico, mecánico, por fotocopia, por grabación u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito del editor. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (art. 270 y siguientes del Código Penal).

Diríjase a Cedro (Centro Español de Derechos Reprográficos) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra. Puede contactar con Cedro a través de la web [www.conlicencia.com](http://www.conlicencia.com) o por teléfono en el 917021970/932720407.

Este libro ha sido sometido a evaluación por parte de nuestro Consejo Editorial  
Para mayor información, véase [www.dykinson.com/quienes\\_somos](http://www.dykinson.com/quienes_somos)

Esta publicación forma parte del Proyecto Sensibilización y fomento de buenas prácticas en el trato con las personas mayores en instituciones financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación (PSI2016-79803-R)

© Copyright by  
Los autores  
Madrid, 2021

Editorial DYKINSON, S.L. Meléndez Valdés, 61 - 28015 Madrid  
Teléfono (+34) 91 544 28 46 - (+34) 91 544 28 69

e-mail: [info@dykinson.com](mailto:info@dykinson.com)

<http://www.dykinson.es>

<http://www.dykinson.com>

ISBN: 978-84-1377-595-1

Depósito Legal: M-33312-2021

ISBN electrónico: 978-84-1122-202-0

*Diseño de cubierta:*

Daniel Lozano ([comunicacion@danilozano.com](mailto:comunicacion@danilozano.com))

*Maquetación:*

[german.balaguer@gmail.com](mailto:german.balaguer@gmail.com)

# PRÓLOGO

KARL ANDREW PILLEMER

Para ofrecer una atención de alta calidad a las personas mayores es importante, por un lado, desarrollar nuevos y positivos procesos con los que promover un cuidado adecuado y, por otro, reducir o eliminar aquellos entornos y procesos que conducen a un cuidado inadecuado.

Un elemento fundamental para lograrlo es la detección y eliminación de posibles situaciones de violencia en las residencias de personas mayores. Para ello, es importante confrontarlo tanto desde las instituciones como desde la sociedad.

Las residencias de personas mayores son lugares en los que pueden aparecer situaciones violentas teniendo diversos responsables: trabajador-residente, residente-trabajador y residente-residente.

Sin embargo, existe escasa literatura sobre esta cuestión y, además, los estudios realizados subestiman la magnitud del problema, por diferentes motivos: deseabilidad social, dificultades de observación e inadecuado registro de los incidentes.

Se distinguen tres barreras para el cambio: aceptación, ignorancia e inacción. En primer lugar, la aceptación hace referencia a la percepción de la violencia como un hecho rutinario en las residencias de personas mayores, lo que da lugar a que los trabajadores no le presten atención. Ante esta barrera, es necesario un enfoque de “tolerancia-cero” hacia la violencia en las residencias de personas mayores. En segundo lugar, la ignorancia se percibe en el reducido progreso de la investigación en esta área, con estudios escasos y metodológicamente débiles. En tercer y último lugar, se encuentra la inacción, como resultado de la unión de las anteriores barreras.

Los centros asistenciales y los responsables políticos pueden adoptar diferentes medidas para reducir o eliminar la violencia en estos contextos. Los primeros involucrados pueden ofrecer formación específica sobre la prevención de la violencia, fomentar la identificación y notificación de los incidentes violentos, desarrollar planes de cuidado específicos para reducir estos comportamientos y, por último, abordar los problemas que puedan sufrir los trabajadores. Los segundos involucrados pueden modificar la norma de aceptación, construir campañas centradas específicamente en la violencia, reforzar la recogida de datos

sobre el alcance y las causas de este fenómeno, realizar estudios de evaluación de resultados, desarrollar un plan de acción nacional exhaustivo y basado en datos, aplicar las leyes existentes y revisar su calidad y, finalmente, establecer objetivos y hacer un seguimiento de los avances.