



# Программная

# справка

## Плохое обращение с пожилыми людьми

Аналитическая записка ЕЭК ООН № 14 по  
вопросам старения  
Октябрь 2013 г.

**Региональная стратегия осуществления Мадридского международного плана действий по проблемам старения 2002 г. (РСО ММПДС), Обязательство 7: Добиваться обеспечения качества жизни в любом возрасте и сохранения самостоятельности, включая здоровье и благосостояние;** Чтобы работать в направлении создания устойчивого общества для всех возрастов, общества должны бороться с дискриминацией по признаку возраста и насилием, связанным с возрастом. Плохое обращение не дает пожилым людям возможности жить достойно и полноценно участвовать в жизни общества.

**Венская декларация министров 2012 г. «Создание общества для всех возрастов: повышение качества жизни и пропаганда активного старения»;** Содействуя выполнению РСО ММПДС в третьем цикле реализации (2013-2017 гг.), государства-члены ЕЭК ООН решительно стремятся гарантировать достоинство пожилых людей, борясь с любой формой предубежденности, пренебрежения, плохого обращения и дискриминации (раздел 9(a); II (i); III(a)).

### Содержание

Сложный контекст .....	1
Предлагаемые стратегии .....	1
Ожидаемый результат .....	1
Введение .....	2
- Проблема .....	2
- Определение .....	2
- Классификация .....	2
Выявление, статистика и исследования .....	3
Предотвращение плохого обращения с пожилыми людьми .....	6
- Информационно-разъяснительная и пропагандистская работа .....	6
- Предотвращение плохого обращения с пожилыми людьми, живущими дома .....	9
- Предотвращение плохого обращения в учреждениях здравоохранения и ухода .....	12
- Предотвращение финансовых злоупотреблений .....	15
Помощь в случае плохого обращения .....	17
- Телефоны доверия и консультирование .....	17
- Правовая помощь .....	17
- Индивидуальное курирование .....	20
- Многопрофильные группы .....	22
Выводы и рекомендации .....	23
Библиография .....	26
Контрольный перечень .....	28

### Сложный контекст

Старение населения в государствах-членах ЕЭК ООН повлекло за собой опасения в отношении того, что частота, распространенность и сложность плохого обращения с пожилыми людьми могут расти. Благоприятную почву для плохого обращения в обществе могут создавать стереотипы. Учитывая табу, наложенное на эту тему, масштабы плохого обращения и пренебрежения часто занижаются. Пожилые люди могут молчать, опасаясь разоблачения члена семьи, лишения услуг или помещения в специальное учреждение. Поэтому имеет место отсутствие достоверных данных, допускающих возможность сравнения в международном масштабе, для оценки этого явления.

### Предлагаемые стратегии

Самый лучший подход – избежать плохого обращения до того, как оно будет иметь место. Стратегии предупреждения могут включать повышение уровня осведомленности общества о соответствующем поведении и доступных услугах. Службы поддержки могут помочь в смягчении факторов риска, существующих для пожилых людей, которые живут одни или зависят от члена семьи, плохо обращающегося с ними, либо живут с человеком, плохо обращающимся с ними, который перегружен обязанностями по уходу. Обучение может помочь и официальным, и неофициальным опекунам бороться со стрессом, выявлять случаи плохого обращения и избегать таких ситуаций. Необходимо установить минимальные стандарты ухода в специальных учреждениях, а также обеспечить регулярную проверку и мониторинг. Полезным инструментом консультирования оказались телефоны доверия. Программы помощи жертвам могут обеспечивать доступ к междисциплинарным группам юридического сопровождения. Работают специальные кураторы, оценивающие потребности пожилых людей, столкнувшихся с грубым обращением; они разрабатывают план мероприятий по уходу и могут направлять человека в другие медицинские или психологические службы. Межведомственные группы обеспечивают межучрежденческую координацию.

### С примерами надлежащей практики из: Ожидаемый результат

Канады, Чехии, Германии, Ирландии, Норвегии, Португалии, Словении, Швеции, Швейцарии, Нидерландов, США и Европейской Комиссии.

Эти меры должны помочь защитить уязвимых пожилых людей, позволяя им стареть с достоинством и с хорошим здоровьем, как физическим, так и психическим. Они помогают пожилым людям поддерживать высокий уровень качества жизни и благосостояния, а также уменьшают затраты для общества.

## Введение

### Проблема

Насилие пожилых людей – серьезная социальная проблема, которая часто остается незамеченной. Хотя это явление – не новое, темпы старения населения во всем мире вызывают опасения в отношении того, что частота, распространенность и сложность плохого обращения с пожилыми людьми тоже могут расти. В глобальном масштабе количество случаев плохого отношения к пожилым людям, по прогнозам, будет увеличиваться, поскольку во многих странах – быстро стареющее население, потребности которого могут не удовлетворяться должным образом из-за ограниченности ресурсов (Европейское региональное бюро ВОЗ, 2011: viii).

Плохое обращение с пожилыми людьми влечет за собой целый ряд последствий как для отдельных граждан, так и для обществ. Жертвы такого обращения часто испытывают сильные страдания и в эмоциональном отношении могут никогда полностью не оправиться от травмы. Человек может страдать от растущего чувства небезопасности, от болезни, тревоги или депрессии. Последствия плохого обращения с пожилыми детьми могут усугубляться, потому что стыд и страх перед помещением в специальное учреждение могут вызывать нежелание обращаться за помощью. Пожилые люди, пострадавшие от плохого обращения, обычно разрываются между чувствами, которые они испытывают к своим обидчикам, и желанием высказаться о таком отношении. Во многих случаях они являются иждивенцами обидчика (Европейское региональное бюро ВОЗ, 2011).

Плохое обращение, включая пренебрежение, как представляется, ведет к более сильной зависимости в выполнении элементарных действий по самообслуживанию, более частому посещению травматологических служб, повышению уровней смертности и саморазрушающему поведению пожилых людей, подвергающихся плохому обращению, что может привести даже к самоубийству. Для пожилых людей последствия насилия могут быть особенно серьезными, потому что кости у них более ломкие и выздоравливают они дольше. На уровне общества плохое обращение связано с повышением прямых расходов на здравоохранение, выявление больных и подготовку кадров, а также косвенных расходов, связанных с потерей социального капитала и ослаблением способности людей вносить продуктивный вклад в жизнь общества.

### Определение

Плохое обращение с пожилыми людьми имеет культурное, этническое и религиозное измерения. Например, в Норвегии определение этого термина включает «разногласия в семье», а во Франции – «моральную жестокость» (Lowenstein 2009: 282; cf. Phelan 2013: 6-7). Определение Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ) может послужить общей платформой для обсуждения плохого обращения в международном контексте:

*«Плохое обращение с пожилыми людьми – это совершение каких-либо разовых или повторяющихся актов или отсутствие надлежащих действий в рамках какой-либо среды, где предполагается наличие доверительных отношений, что причиняет вред пожилому человеку или вызывает у него стресс» (ВОЗ, 2008: 1).*

### Классификация

Плохое обращение может охватывать целый ряд действий – от деяний, которые могут, несомненно, составлять уголовное преступление, например, сексуальное или физическое насилие, воровство и т.д., до поступков, которые причиняют вред пожилому человеку вследствие бездействия или иным образом, как, например, пренебрежение ввиду отсутствия ресурсов или трудностей в межличностных отношениях.

Плохое обращение может практиковать посторонний, знакомый или близкий человек. Это может быть и сам пожилой человек, и в этом случае говорилось бы о пренебрежительном отношении к самому/самой себе. Плохое обращение может иметь место дома (плохое обращение дома) или в медицинском учреждении или заведении по уходу (плохое обращение в учреждениях). В зависимости от мотива виновника плохое обращение может быть умышленным или неумышленным (De Donder et al. 2011: 130; Anetzberger 2012: 13-14). Обычно различают следующие типы плохого обращения:<sup>1</sup>

- **физическое:** насильственные или жестокие действия, причиняющие вред, физическую боль или недомогание, включая удары, шлепки или толчки, неправомерное ограничение свободы или злоупотребление лекарственными препаратами;
- **психологическое** (включая эмоциональное, психическое или словесное): действия словесного или несловесного характера, причиняющие душевную боль, мучения или страдания, в том числе оскорбительные выражения, манипулирование, запугивание, угрозы, унижение или изоляция;
- **сексуальное:** физический контакт без согласия, например, нежелательные прикосновения или поцелуи;
- **финансовое или материальное:** использование денег или вещей без согласия пожилого человека либо в ущерб ему или ей, включая кражу денег или вещей, давление в связи с завещанием и наследованием, а также злоумышленное использование доверенности;
- **пренебрежительное отношение:** преднамеренное или непреднамеренное невыполнение обязанностей по уходу, например, обеспечение недостаточного уровня питания, личной гигиены, медицинской помощи или общения;
- **пренебрежительное отношение к себе:** прекращение заботы о собственном здоровье или безопасности либо неспособность делать это;
- **дискриминация:** по признаку возраста, расы, пола или инвалидности.

## Выявление, статистика и исследования

Общедоступных данных о плохом обращении с пожилыми людьми, которые позволяли бы проводить сравнение в международном масштабе, нет, что затрудняет как достижение достаточного понимания размаха данной проблемы, так и отслеживание тенденций. Помимо этого, плохое обращение с пожилыми людьми остается запретной темой для многих пожилых людей, которые обычно хранят молчание, опасаясь разоблачения члена семьи, лишения услуг или помещения в дом престарелых против их воли. Выявление плохого обращения с лицами с ограниченными возможностями или сниженной трудоспособностью, например, страдающими болезнью Альцгеймера или другими проявлениями деменции, может быть еще более сложным, поскольку эти люди могут быть неспособны выразить свою потребность в поддержке. По этой причине даже в странах, где отчетность о плохом обращении обязательно, масштабы занижения данных могут быть значительными. Как сообщает ВОЗ, сведения о плохом обращении занижаются не менее чем на 80% (ВОЗ, 2008). По оценкам ВОЗ, около 4-6% пожилых людей подвергаются какой-либо форме плохого обращения дома (ВОЗ, 2011).

<sup>1</sup> Источники: Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick 2009; De Donder et al. 2011: 130-131; Koskas, 2011: 9; Comité national de vigilance contre la maltraitance des personnes âgées et adultes handicapés 2008: 10; Health Service Executive, Ireland (без года).

Как считается, каждый год в европейском регионе ВОЗ минимум 4 млн. пожилых людей сталкиваются с плохим отношением (Европейское региональное бюро ВОЗ, 2011: viii). Некоторые страны пытаются глубже понять существующую в них ситуацию, проводя для этого обследования, используя разные источники данных и методики.

Обследование, проведенное Сербским Красным Крестом в 2011 году, дало очень разные результаты при сравнении данных о домашнем насилии в отношении пожилых людей, зафиксированных в полицейских управлениях, с данными, зарегистрированными центрами социального обеспечения в Нише и Нови-Саде. Полицейское управление Нови-Сада, города с численностью населения около 340 тыс. чел. (Statistical Office of Republic of Serbia, 2012)<sup>2</sup>, сообщило о 31 случае совершения членами семьи насилия в отношении лиц старше 65 лет и 34 потерпевших. Центр социальной работы Нови-Сада зафиксировал 44 семьи, в которых имело место насилие, жертвами которого стали 79 человек.<sup>2</sup>

Австрия провела опрос на тему «Нападения, насилие и агрессия в отношении пожилых людей» с участием 247 специалистов австрийских консультативно-информационных центров и служб. Целых 26% из этих учреждений сообщили, что «часто» или «очень часто» сталкиваются с проблемами насилия в сфере частной жизни (в семьях и среди соседей); о насилии дома и в учреждениях или в общественных местах сообщили 12%. Проблемы со стрессом и перегрузкой лиц, осуществляющих неформальный уход, были обнаружены в 85% опрошенных учреждений.<sup>3</sup>

Франция использует в качестве показателя фактической частоты случаев плохого обращения звонки на национальную «горячую линию» для пожилых людей, подвергшихся такому обращению. В 2011 г. эта служба приняла 3850 звонков с сообщениями о плохом обращении с пожилыми людьми, причем 75% сообщений касалось лиц, живущих дома. Экстраполяция этих цифр показывает, что во Франции плохое обращение имеет место в отношении 5% лиц в возрасте 65 лет и старше и 15% лиц в возрасте 75 лет и старше, что соответствует не менее чем 600 тыс. чел.<sup>4</sup>

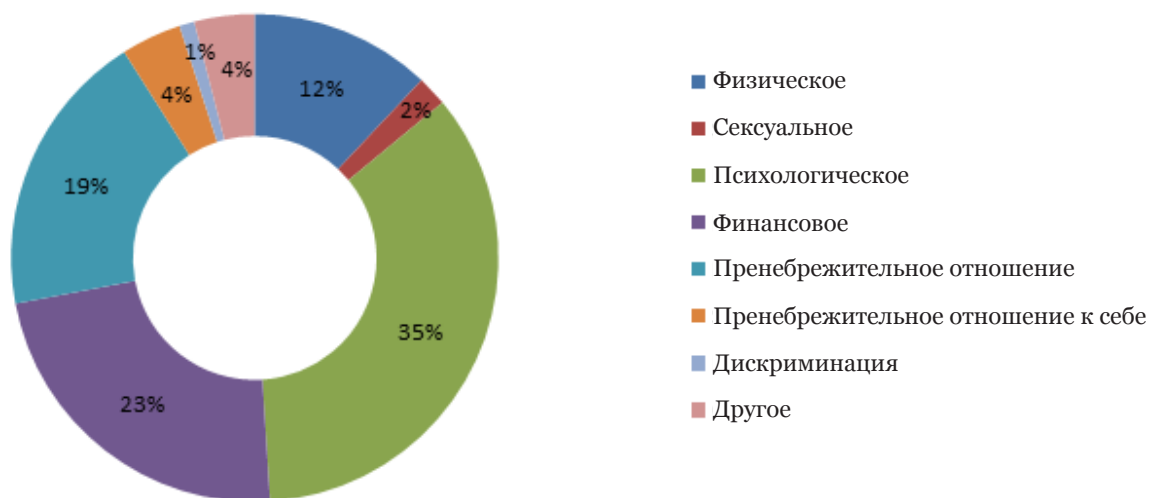
В Ирландии, где проживает 468 тыс. лиц в возрасте 65 лет и старше, общее число лиц, направленных к старшим социальным работникам по защите пожилых людей, возросло за период с 2008 г. (1887) до 2011 г. (2302) на 22% (Health Service Executive, Ireland 2012: 29). Рост числа таких лиц, вероятно, отражает также результаты проведенной информационно-пропагандистской кампании, благодаря которой люди стали больше обращаться к старшим социальным работникам за помощью. Исследование, проведенное Национальным центром защиты пожилых людей от плохого обращения и пренебрежительного отношения (<http://www.ncspp.ie/>), показало, что с плохим обращением в предыдущем году столкнулось более 10 тыс. чел., а это свидетельствует о занижении отчетных данных о плохом обращении с пожилыми людьми (Health Service Executive, Ireland 2012: 9). На рис. 1 показана разбивка обращений к социальным работникам по причинам.

<sup>2</sup> Информацию предоставили Наташа Тодорович и Милутин Врачевич, Сербский Красный Крест; см. Red Cross of Serbia, 2011.

<sup>3</sup> [http://www.bmask.gv.at/siteEN/\\_Social\\_Affairs/Senior\\_Citizens/Violence\\_against\\_older\\_people/](http://www.bmask.gv.at/siteEN/_Social_Affairs/Senior_Citizens/Violence_against_older_people/).

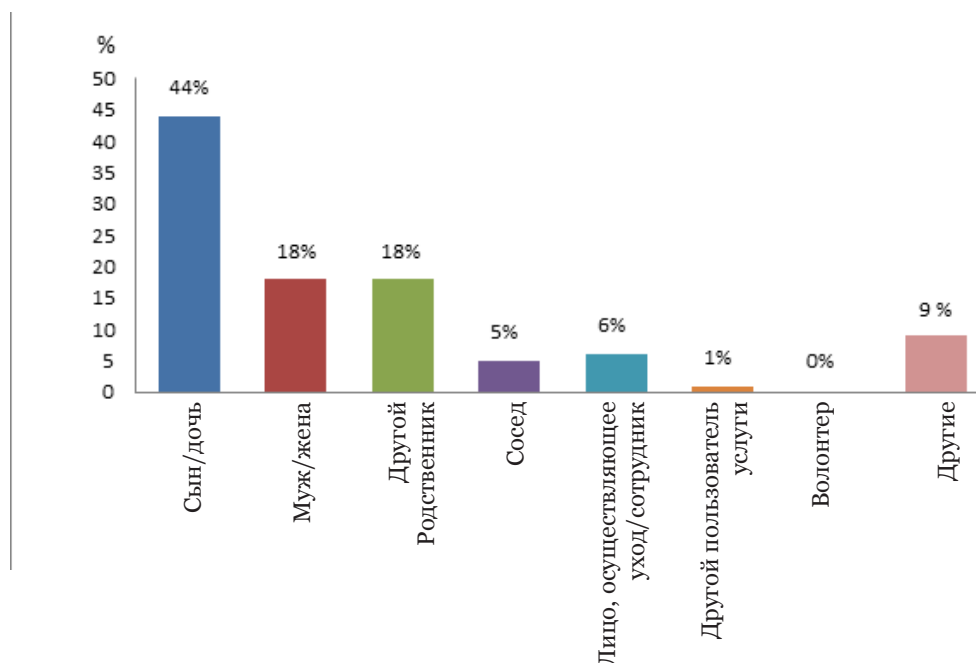
<sup>4</sup> Информацию предоставила Элен Эсканд, Национальный координатор по вопросам старения, Франция.

**Рис. 1**  
**Категории плохого обращения по данным Ирландии**  
 (Health Service Executive, Ireland 2012: 31)



Имеющиеся данные, например, из Ирландии, дают основание считать, что большинство случаев плохого обращения имеет место со стороны сыновей или дочерей либо других родственников пожилых людей. В ряде случаев виновниками являются сами пожилые люди, например, супруги (рис. 2).

**Рис. 2**  
**Лица, вызывающие беспокойство, по данным Ирландии**  
 (Health Service Executive, Ireland 2012: 35)



Исследование на тему «Плохое обращение и здоровье пожилых людей в Европе», проведенное среди лиц 60-84 лет в семи европейских странах (Германия, Греция, Италия, Литва, Португалия, Испания и Швеция), - заслуживающий внимания пример межнационального исследования (Soares et al. 2010). В ходе исследования было установлено, что 19,4% опрошенных пожилых людей пострадали от психологического жестокого обращения, 2,7% - от физического, 0,7% - от сексуального, 3,8% - от финансового, а 0,7% - от травм. Плохое обращение психологического характера значительно больше встречалось в Швеции и Германии, нежели в остальных странах, а финансового характера - в Португалии и Испании. Проведенное в 2010 г. исследование распространенности насилия и плохого обращения в отношении пожилых женщин (AVOW) показало, что 28,1% пожилых женщин столкнулись с той или иной формой насилия или плохого обращения в предыдущие 12 месяцев. Исследование проводилось в Португалии, Бельгии, Финляндии, Австрии и Литве с участием 2880 женщин в возрасте от 60 до 97 лет.<sup>5</sup>

В целом существует очевидная необходимость улучшения доступности достоверных национальных и международных данных как основы для разработки научно-доказательной политики. Пилотный проект «Мониторинг долгосрочного ухода на предмет плохого обращения с пожилыми людьми» (MILCEA), финансируемый Европейским Союзом, направлен на определение общей основы для внедрения европейской системы мониторинга плохого обращения с пожилыми людьми в условиях долгосрочного ухода. Анализ систем мониторинга, уже существующих в странах-участницах, должен привести к разработке сценариев надлежащей практики для контроля за плохим обращением в учреждениях долгосрочного ухода.<sup>6</sup>

## **Предотвращение плохого обращения с пожилыми людьми**

*Информационно-разъяснительная и пропагандистская работа*

Такие социальные и культурные нормы, как предвзятое отношение к пожилым людям, терпимость к насилию и гендерное неравенство могут усиливать масштабы ненадлежащего отношения в обществе (Европейское региональное бюро ВОЗ, 2011: ix). Стереотипы, изображающие пожилых людей как более слабых, менее достойных и являющихся бременем для общества, могут создавать благодатную почву для плохого обращения с этими людьми. Отрицательное отношение к пожилому возрасту может быть присуще и собственным установкам пожилых людей. Из-за низкой самооценки неуважительное отношение может казаться им почти естественным. Это может мешать им осознавать, что к ним относятся не должным образом. Плохое обращение часто имеет место за закрытыми дверями, дома или в учреждениях. Этот вопрос до сих пор остается запретной темой, которую не обсуждают. Следовательно, политика должна быть направлена на повышение уровня осведомленности о разных контекстах, в которых может иметь место плохое обращение, и о разных формах, которые оно может принимать. Каждый должен уметь распознавать плохое обращение, быть знакомым с правами пожилых людей и знать, куда обращаться за поддержкой в случае необходимости.

<sup>5</sup> [http://www.thl.fi/en\\_US/web/en/research/projects/avow](http://www.thl.fi/en_US/web/en/research/projects/avow).

<sup>6</sup> [http://www.milcea.eu/index\\_de.html](http://www.milcea.eu/index_de.html).

## **Канада: проект Национальной инициативы по уходу за пожилыми людьми (NICE) «Выявление и измерение плохого обращения с пожилыми людьми и пренебрежения к ним»**

Министерство кадровых ресурсов и повышения квалификации Канады (HRSDC) в течение двух лет финансировало исследование с целью разработки более точных определений различных форм плохого обращения с пожилыми людьми и инструментов для более точного измерения масштабов плохого обращения. Результаты проекта легли в основу будущего национального исследования о распространенности и других возможных исследований; в частности, были разработаны инструменты измерения, которые можно было бы использовать по месту жительства, а также в учреждениях. Исследовательский коллектив, в состав которого входили 14 национальных и зарубежных специалистов, стремился решить проблемы, связанные с концептуальными определениями и измерением разных видов ненадлежащего отношения к пожилым людям. Эксперты разработали инструменты для измерения пяти основных видов плохого обращения, а также факторы риска и классификации виновников для сообществ и учреждений. Проверка этих средств включала когнитивное тестирование разработанных анкет посредством личных бесед (с целью повышения степени их понятности и полноты), а также телефонных бесед и бесед в учреждениях с целью изучения вышеупомянутых инструментов измерения. Один компонент проекта касался этических аспектов проведения исследования о плохом обращении.

Вторая часть проекта – это проведение Национального опроса о ненадлежащем обращении с пожилыми канадцами, который основан на результатах первой части. Опрос позволит получить данные о распространенности, факторах риска и причинах ненадлежащего обращения с пожилыми канадцами среди населения в целом. Исследование предполагает опрос репрезентативной выборки из 5000 взрослых в возрасте 55 лет и старше, проживающих в частных жилищах в Канаде, по таким темам, как физический, психологический и финансовый аспекты плохого обращения и пренебрежение со стороны лиц, осуществляющих неформальный уход. Результаты исследования, обнародование которых ожидается в 2015 году, позволят оценить, кто именно подвергается риску ненадлежащего обращения и сколько пожилых людей пострадали от плохого отношения в Канаде. Эти сведения дадут представление о ситуации с оказанием услуг и разработкой политики для пожилых взрослых жителей, которые сталкиваются с плохим обращением и пренебрежением.

Источники: информация, предоставленная Министерством кадровых ресурсов и повышения квалификации Канады <http://www.nicenet.ca/detail.aspx?menu=52&app=234&cat1=651&tp=2&kl=no>.

## **Чехия: информационно-разъяснительная кампания о насилии в отношении пожилых людей**

Zivot 90, НПО, специализирующаяся на вопросах плохого обращения с пожилыми людьми, при финансировании со стороны Министерства труда и социальных вопросов, в июне-октябре 2012 г. провела кампанию с целью повышения уровня осведомленности о существовании насилия в отношении пожилых людей и плохого обращения с ними, развития способности распознавать различные формы плохого обращения среди населения в целом и распространения информации о существующих службах поддержки. Кампания предусматривала интервью в средствах массовой информации, выпуск пресс-релизов и рекламу в СМИ. Кампания стартовала 30 сентября 2012 г., за день до Международного дня пожилых людей, на благотворительном гала-представлении в Пражской государственной опере. После этого в течение месяца активно распространялась информация в газетах и журналах, а также на радио: в частности, на радиостанции «Радио-2» для этой цели ежедневно предоставлялось 20 минут бесплатного эфирного времени. В городах по всей стране было установлено 37 рекламных щитов, 14 освещенных транспарантов на автобусных остановках и станциях метро и 340 постеров. Кроме этого, информация распространялась в социальных сетях, например, в Facebook.

Источники: информация, предоставленная Министерством труда и социальных вопросов Чехии <http://www.zivot90.cz/146-novinky/533-startuje-kampan-proti-nasili-na-seniorech-jedinecny-projekt-sveho-druhu-v-cesku>; <http://www.zivot90.cz/110-pro-novinare/193-zivot-90-v-mediich>.

Положительное отношение к пожилым людям можно поощрять созданием возможностей для содержательного общения между пожилыми взрослыми и молодежью, например, в рамках межпоколенческих программ, обмена письмами или сообщениями по электронной почте, посещения местных домов престарелых или участия в играх. Полезными могут быть и общинные проекты, построенные на идее обмена между поколениями, например, садоводство в обмен на обучение (Европейское региональное бюро ВОЗ, 2011). Такие программы можно начинать еще в школе.

Эффективным инструментом могут быть целевые кампании информирования общественности, в которых описываются конкретные ситуации и иллюстрируются приемлемые методы осуществления ухода. Кампании должны предусматривать использование четко организованных средств коммуникации – рекламных щитов с постерами, листовок, публикаций, веб-сайтов, сюжетов на телевидении и радио, даже фестивалей и других подобных мероприятий. С их помощью также можно информировать о формах плохого обращения и его масштабах, о факторах риска и ответных мерах. В ходе кампаний необходимо также распространять информацию об имеющихся службах для лиц, пострадавших от плохого обращения, и их семей, как то телефоны доверия или веб-сайты. Средства представления и распространения информации должны отвечать потребностям различных целевых групп, в том числе людей, говорящих на разных языках, относящихся к конкретным этническим меньшинствам или людей с инвалидностью (Faulkner/Sweeney 2011: 14). Кампании часто планируются на конкретный период времени, и после официального завершения кампании полезно провести оценку достигнутых результатов. Опыт, полученный за один год, может помочь более эффективно обеспечивать коммуникацию в последующие годы (Health Service Executive 2012, Ireland).

Некоторые страны воспользовались Международным днем просвещения в отношении предупреждения плохого обращения с пожилыми людьми (15 июня) как поводом для проведения специальных мероприятий. Такие организации, как «Международная сеть по предотвращению плохого обращения с пожилыми людьми», организовали конференции, дебаты и другие специальные мероприятия по данной тематике. В некоторых странах центральное ведомство, специализирующееся на вопросах, касающихся плохого обращения с пожилыми людьми, координирует деятельность на протяжении всего года, ведет списки консультантов, распространяет руководящие рекомендации и содержит центральные специализированные библиотеки. Показательный пример – Мальтийская ассоциация по предотвращению плохого обращения с пожилыми людьми» (МАРЕА), созданная 15 июня 2012 г. Ее цель – вести пропагандистскую работу в поддержку осведомленности среди самих пожилых людей, молодежи, детей и широкой общественности, с особым акцентом на медицинских работников, юридические органы и политических субъектов. Ассоциация отслеживает новейшие исследования, распространяет ежеквартальные информационные бюллетени и организовала две конференции.



*Предотвращение плохого обращения с пожилыми людьми, живущими дома*

Смягчение факторов риска для пожилых людей

Существует ряд индивидуальных проявлений уязвимости, которые могут способствовать предрасположенности пожилых людей, живущих дома, к разным формам плохого обращения. Чтобы успешно предотвращать плохое обращение, эти проявления необходимо определять и нейтрализовать. Например, предвестниками плохого обращения могут быть неблагоприятные отношения и межличностные конфликты с членами семьи, друзьями и лицами, осуществляющими уход. Консультационные программы для престарелых граждан, находящихся в состоянии эмоционального расстройства, могут помочь укрепить их уверенность и возможности по преодолению существующих конфликтов. Важную функцию в предотвращении плохого обращения с пожилыми людьми может выполнять проведение программ по борьбе со злоупотреблением алкоголем и психоактивными веществами. Пожилые граждане, отличающиеся агрессивным поведением вербального или физического характера либо оскорбительными поступками, иногда могут быть источником проблемы. Возбужденное поведение особенно связано с деменцией и может влиять на негативное взаимодействие. Поэтому лица, осуществляющие неформальный уход, должны иметь возможность получить профессиональную поддержку, чтобы узнать, как надлежащим образом реагировать на такое поведение и разрабатывать стратегии преодоления этой проблемы (Phelan 2013: 12; Nerenberg 2008: 153).

**Словения: пожилые для пожилых**

Словенская федерация организаций пенсионеров начала проект «Повышение пожилыми людьми качества своей жизни и жизни своих сверстников путем добровольной работы» («Пожилые для пожилых»), создавая систему, в которой пожилые волонтеры посещают пожилых граждан, живущих по соседству. Волонтеры прошли обучение, которое позволило им определять потребности посещаемых ими пожилых граждан и направлять этих людей в необходимые службы информации и помощи. Особое внимание в проекте уделяется тем пожилым людям, которые не общаются с другими людьми и находятся дома. Когда волонтеры узнают о случаях насилия или плохого обращения, они извещают соответствующий центр социальной работы, который принимает необходимые меры в установленном порядке. Волонтер, который выявил такой случай, продолжает участвовать в процессе, помогает группе специалистов в подготовке программы действий.

С 2008 г. волонтеры выявили 205 случаев плохого обращения или насилия в отношении пожилых людей, находящихся дома. Проект охватывает 53% лиц в возрасте 69 лет и старше, живущих дома. 3'376 членов организаций пенсионеров, добровольно участвующие в проекте, посетили 133'137 пожилых граждан минимум один раз. Всего было проведено 436'960 посещений, и в 97'493 случаях была оказана или организована помощь. Проект совместно финансируют Министерство труда, семьи и социальных вопросов, Фонд финансирования организаций помощи лицам с инвалидностью и гуманитарных организаций Словении и муниципалитеты, принимающие участие в проекте.

Источники: информация, предоставленная Министерством труда, семьи, социальных вопросов и равных возможностей Словении <http://www.zdus-zveza.si/starejsi-za-visjo-kakovost-zivljenja-doma>.

В ситуациях, где идет речь о зависимости от другого человека в плане ухода, физической или психологической поддержки либо жилья, может иметь место плохое обращение. В обществах, где за пожилыми людьми традиционно ухаживают их потомки, престарелые родители могут остаться без семейной поддержки и защиты, если их дети трудоспособного возраста переселяются. Политические основы, поддерживающие активное старение пожилых граждан, позволяя им дольше поддерживать хорошее здоровье, сохранять самостоятельность и управлять собственной

жизнью, также выполняют важную превентивную функцию в отношении плохого обращения. Стратегии должны быть нацелены на обеспечение альтернативными источниками поддержки, как то уход на дому силами социальных агентств или государственных служб. Пожилые люди и их семьи должны иметь свободный доступ к информации о наличии таких услуг. Кроме того, важным элементом может быть оказание государственной поддержки семьям в выборе варианта медицинской помощи на дому, поскольку сотрудники сторонних служб должны будут, вероятно, проводить долгие периоды времени с пожилым человеком, за которым они ухаживают, без контроля. Престарелых и их семьи можно инструктировать о том, как следует находить, подбирать и контролировать вышеупомянутых сотрудников. Работодателей агентств социальных служб также следует обязать тщательно подбирать сотрудников, например, проверять наличие судимостей. Например, в Великобритании правительство ведет список лиц, которые считаются непригодными к работе в социальной сфере, и работодатели должны сверяться с этим списком, прежде чем нанимать того или иного сотрудника. Некоторые штаты США создали потенциальных работодателей реестры лиц, замеченных в плохом обращении, включая членов семей и лиц, осуществляющих уход на платной основе. Службы социальных услуг должны устанавливать для своих сотрудников соответствующие правила поведения в отношении подарков, тайны личной жизни, конфиденциальности, личных и сексуальных отношений. Могут быть полезными рекомендации для работодателей касательно необходимых мер реагирования на ненадлежащее или неправомерное поведение (Nerenberg 2008: 149-152; Manthorpe et al. 2012: 1460; Penhale 2006: 115).

Пожилые люди, живущие одни, могут испытывать чувство одиночества, которое может приводить к депрессии. Они могут благодарны за доступ к социальным сетям или группам взаимопомощи либо за возможность пользования волонтерскими системами «посещения старших». Программы дневного ухода могут давать пожилым людям возможность неформально общаться со своими сверстниками. В более отдаленных регионах могут создаваться системы телефонной связи, где волонтеры или профессиональные специалисты регулярно поддерживают контакт с пожилыми гражданами. Благодаря интернету социально-коммуникационные платформы могут быть недорогим средством социального общения с семьей, друзьями или группами по интересам даже для людей с ограниченными возможностями в плане мобильности. Живущим одиноко следует обеспечить доставку продуктов питания на дом, уход на дому либо мобильные медицинские услуги и доставку в больницу, чтобы избежать недоедания и поддерживать здоровье и благополучие. Для тех, чьи потребности уже нельзя удовлетворять дома, следует обеспечить альтернативные возможности проживания с уходом или в домах престарелых. Независимые консультации могут дать семьям возможность обсуждать альтернативные варианты ухода с нейтральной стороной.

Смягчение факторов риска для лиц, осуществляющих уход

Со стороны лиц, осуществляющих уход, может возникать риск плохого обращения, если у них ослаблено психическое и физическое здоровье, например, если они испытывают тревогу или тяжелую депрессию, если они воспринимают свои обязанности по уходу как бремя или если они чувствуют, что не получают достаточной помощи или поддержки от других. Иногда риску плохого обращения может способствовать ситуация, когда такое лицо оказывается «между двух огней» - необходимостью ухаживать одновременно за детьми и за пожилыми людьми (Nerenberg 2008: 153). В частности, лица, осуществляющие неформальный уход –

## Европейская Комиссия: проект EuROPEAN

Цель проекта EuROPEAN, осуществленного при поддержке Европейской Комиссии, состояла в создании справочной базы для предотвращения плохого обращения с пожилыми людьми в масштабе Европы. В проекте приняли участие организации из Австрии, Чехии, Греции, Ирландии, Италии, Нидерландов, Польши, Словении и Словакии. Прежде всего, в июне 2010 г. был подготовлен документ *Elder Abuse in Europe: Background and Position Paper* («Плохое обращение с пожилыми людьми в Европе: справочно-позиционный документ»). В этой публикации были обобщены результаты исследований, проведенных в девяти странах-участницах, что позволило глубже понять явление плохого обращения с пожилыми людьми на международном уровне. Во-вторых, в начале 2011 г. были опубликованы в электронном виде национальные доклады о конкретных социальных и культурных причинах плохого обращения с пожилыми людьми в каждой из девяти стран-участниц; в докладах также была представлена надлежащая практика предотвращения этого явления. В-третьих, было проведено исследование надлежащей практики в политических подходах к предотвращению плохого обращения с пожилыми людьми. В-четвертых, результаты этого исследования были сведены во всеобъемлющую систему надлежащей практики в вышеупомянутых политических подходах. База данных об этой надлежащей практике доступна в интернете. Справочная база содержит результаты и рекомендации проекта, переведенные на девять языков. Она предназначена для распространения среди национальных и международных политиков, экспертов и других заинтересованных сторон. Веб-сайт [www.preventelderabuse.eu](http://www.preventelderabuse.eu) - это онлайн-платформа, которая объединяет политиков, экспертов и других заинтересованных сторон и предоставляет информацию о плохом обращении с пожилыми людьми в контексте европейской политики, данные о исследованиях, а также справочную информацию о проекте.

Источники: информация, предоставленная Генеральным директоратом Европейской Комиссии по вопросам занятости, социальным делам и общественной интеграции,  
<http://www.preventelderabuse.eu/index>.

члены семьи, друзья или волонтеры – не всегда могут знать, как следует профессионально разрешать трудные ситуации. Полезно поэтому обеспечить им соответствующее обучение, включая такие элементы, как надлежащее поднятие пожилых людей с исключением опасности повреждения или травмы. Кроме того, их можно обучить активному управлению ситуациями, в которых осуществляется уход: например, обсуждению взаимных ожиданий с самого начала, чтобы избежать конфликтов впоследствии (Nerenberg 2008: 153). Они должны знать, как отличить допустимое поведение от оскорбительного. Лица, осуществляющих уход, следует поощрять к заботе о собственном здоровье, поддержанию нормального баланса между работой и личной жизнью и выработке стратегий управления стрессовыми ситуациями. В случае необходимости помощи их может поддержать прочный круг родственников и друзей. Исследования показали, что проблемы с психическим здоровьем, в частности, депрессия, довольно распространены среди тех, кто плохо обращается с пожилыми людьми (Европейское региональное бюро ВОЗ, 2011: 32-34). Чтобы предотвратить чрезмерное напряжение и ощущение перегрузки, следует создать систему групп поддержки лиц, осуществляющих уход, предоставив им форум для обсуждения сложных ситуаций, возникающих при осуществлении ухода. Это может помочь вышеупомянутым лицам ослаблять напряженность, возмущение и стресс, которые приводят к плохому обращению и пренебрежительному отношению. Полезно также оказывать психологическую и иную поддержку лицам, осуществляющим уход, чтобы помочь им справляться с трудными ситуациями при выполнении обязанностей по уходу. Оказание поддержки членам семьи, осуществляющим уход, волонтерам или специалистам может потребовать нескольких часов времени с их стороны. Как вариант, пожилого человека, нуждающегося в уходе, можно днем или на выходные размещать в центре оказания поддержки пострадавшим.

Стресс, однако, - не единственный фактор, который может довести человека, осуществляющего уход, до плохого обращения. Чаще всего имеет место сочетание нескольких факторов, включая проблемы с психическим или физическим здоровьем и эмоциональное расстройство. Относить плохое обращение со стороны лиц, осуществляющих уход, только лишь на счет стресса, который они испытывают, - значит создавать необоснованное предубеждение в отношении потребностей данного лица, а не обеспечивать защиту или услуги человеку, за которым ухаживают. Политикам следует придерживаться комплексного подхода, который учитывает также более широкий контекст культуры предубеждения против пожилых людей, долговременного насилия в семье, насилия в отношении женщин и других социальных факторов (Herring 2012: 192-194; Brandl/Raymond 2012: 37).

*Предотвращение плохого обращения в учреждениях здравоохранения и ухода*

В значительной мере плохое обращение с пожилыми людьми имеет место в домах престарелых, преимущественно в форме физического насилия и пренебрежительного отношения, а также психологического насилия (около 35%, по данным, приведенным в Roulet et al. 2004: 8). Следовательно, проблемы плохого обращения с пожилыми людьми необходимо систематически включать в программы подготовки медицинского персонала и работников по уходу и рассматривать их как тему для постоянного изучения. Политика в области образования должна обеспечить, чтобы лица, осуществляющие профессиональный уход в клиниках, домах престарелых или центрах дневного ухода, информировались о потенциальных факторах и провоцирующих ситуациях, приводящих к плохому обращению. Кроме того, они должны знать, как профессионально регулировать эти ситуации. Они должны быть компетентны в предотвращении возможных конфликтов с пожилыми людьми, а также обладать хорошими навыками общения и приспособления, а также управления стрессовыми ситуациями. Если им становится известно о плохом обращении, они должны знать, как вмешаться и куда обращаться за помощью. Наконец, они должны знать, как осуществлять уход и реабилитацию пожилых людей, столкнувшихся с плохим обращением. Сотрудники должны быть информированы о том,

**Швейцария: Сеть по противодействию агрессии в здравоохранении и социальных службах (Netzwerk Aggressionsmanagement im Gesundheits- und Sozialwesen)**

Сеть по противодействию агрессии в здравоохранении и социальных службах преследует четыре цели: (1) внедрить общий профессиональный подход к агрессии и насилию в здравоохранении и социальных службах; (2) обеспечить теоретическую и практическую подготовку по противодействию агрессии и уменьшению ее масштабов; (3) способствовать компетентному и профессиональному отношению к людям в кризисных ситуациях; (4) информировать о необходимости предотвращения и уменьшения масштабов агрессии и последующих мер вмешательства. Данная организация представляет собой объединение дипломированных преподавателей по таким дисциплинам, как психиатрия, медицина, уход, психология и социальная педагогика, и поддерживает своих членов в профессиональном развитии. На веб-сайте организации приведены ссылки на ресурсы по подготовке в области профессионального противодействия агрессии и насилию, а также специальная информация, в том числе руководящие документы, научные доклады, статьи из газет, данные о конференциях и других мероприятиях.

Источники: информация, предоставленная Федеральным министерством внутренних дел и Федеральным бюро социального страхования Швейцарии  
<http://www.aggressionsmanagement.net/index.php/home/ueber-uns>.

что ограничение свободы передвижения, например, с применением физических средств ограничения, неэтично. Они должны быть осведомлены об альтернативных электронных устройствах сигнализации (Европейское региональное бюро ВОЗ, 2011: 51). Образование и обучение должны основываться на анализе конкретных ситуаций, например, с помощью видеоматериалов, которые оказались более эффективными в плане обеспечения выявления персоналом случаев плохого обращения с пожилыми людьми и сообщения о них, нежели распространение печатных материалов. Практическое значение для обучения участников имеет предоставление местных информационных ресурсов, включая номера телефонов, действующие законы и нормативные акты. Полезно также организовать междисциплинарную подготовку, объединив разные организации в сеть. Обучение может также охватывать сотрудников служб доставки горячих обедов на дом пожилым людям, волонтеров, почтовых работников и сотрудников правоохранительных органов (Alt et al. 2011: 228-231; Daly et al. 2011: 355).

Рациональная политика в области здравоохранения также должна быть направлена на предотвращение плохого обращения по организационным причинам, например, когда учреждения систематически некомплектованы штатом, когда сотрудники перегружены, слишком мало получают и страдают от плохих условий труда. Например, лицо, осуществляющее уход, от которого требуют кормить слишком большое число пациентов, может обижать их, заставляя есть быстрее.

На национальном и институциональном уровне должны быть установлены прозрачные стандарты для служб здравоохранения и ухода. Лицензирующий орган может подтверждать качество учреждений, когда они впервые начинают работать, а затем регулярно контролировать качество ухода. Во Франции Национальное агентство по оценке качества социальных служб и учреждений (Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux, ANESM), созданное в 2007 г., проводит оценку качества всех домов престарелых и медико-социальных учреждений. ANESM разработало рекомендации в отношении надлежащей профессиональной практики и регулярно рассылает учреждениям различных типов анкеты для самооценки.<sup>7</sup> В Ирландии Управление информации и качества в сфере здравоохранения (HIQA), независимый, предусмотренный законом орган, отвечающий за обеспечение качества, безопасности и подотчетности в службах здравоохранения, разрабатывает и контролирует стандарты в стационарных учреждениях по уходу, в том числе для пожилых людей. HIQA может проводить расследования, давать рекомендации и имеет в своем распоряжении определенные средства принуждения.

<sup>7</sup> Comité National de Vigilance contre la maltraitance des personnes âgées et adultes handicapés, République Française, Ministère du Travail, des Relations Sociales, de la Famille, et de la Solidarité (2008); Comité National de Vigilance contre la maltraitance des personnes âgées et adultes handicapés, République Française, Ministère du Travail, des Relations Sociales, de la Famille, et de la Solidarité (2009); Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM) (2008).

В целом учреждения могут содействовать привитию организационной культуры, в которой первостепенное значение придается интересам пожилого человека (ANESM, 2008: 15). Эту цель можно отразить в программном заявлении учреждения, создав таким образом общую рабочую нормативную базу для сотрудников и пациентов. Выбор проживающих в учреждениях следует уважать. Они должны иметь возможность свободно передвигаться, пользоваться правом посещения семьи и друзей или принимать посетителей (ANESM 2008: 25). Сохранение существующей сети социальных связей важно для поддержания физического и психического здоровья. Сеть социальных связей также может выполнять важную функцию обеспечения хорошего отношения к пожилому человеку с учетом его или ее пожеланий.

Единый устав для всех домов престарелых может способствовать регулированию минимальных стандартов и типового порядка работы.<sup>8</sup>

Можно утвердить специальные протоколы для обеспечения минимального времени пользования туалетом или максимального времени ожидания после обращения за помощью (ANESM 2008: 25). Такие протоколы должны включать руководящие указания по выявлению плохого обращения с пожилыми людьми, отчетности и направлению в соответствующие службы. Внутриучрежденческие комитеты, в состав которых входят представители сообщества пациентов, проживающих в домах престарелых, продемонстрировали высокую эффективность в урегулировании проблем и совместном обсуждении решений. Может также быть полезно регулярно оценивать степень удовлетворенности пожилых людей, проживающих в домах престарелых или пользующихся услугами других учреждений. Омбудсман может принимать жалобы от проживающих, расследовать их или наносить внезапные визиты в учреждения (Malks et al. 2010: 315-316).

### **Швеция: инициативы правительства по созданию безопасной среды для пожилых людей путем противодействия плохому обращению с ними**

В Швеции законодательство возлагает на муниципалитеты обязанность предотвращать насилие и, в случае насилия в отношении близких родственников, расследовать эти факты и оказывать поддержку всем потерпевшим. В последнее десятилетие проблеме бытового насилия и плохого обращения с пожилыми людьми уделяется более пристальное внимание, в частности, исследуются масштабы этого явления и определяются пути предотвращения насилия в отношении пожилых людей и борьбы с ним. В 2009 г. Национальное управление по вопросам здравоохранения и социального обеспечения разработало общие указания по работе с женщинами и детьми, пострадавшими от плохого обращения, включая пожилых женщин. Хотя эти указания рассчитаны, в первую очередь, на управления социального обеспечения, в них рекомендуется также, чтобы муниципалитеты составляли планы действий как основу для разработки процедур и методов поддержки пожилым людям в условиях риска и оказания им помощи. В этом документе уточнены обязанности различных субъектов и подчеркнута значимость сотрудничества и кооперации между всеми заинтересованными сторонами, как то социальные службы, органы здравоохранения, приюты для женщин, убежища для пострадавших и полиция.

Чтобы укрепить потенциал для работы по этим указаниям, Стокгольмский окружной административный совет провел обучение по вопросу о том, как реагировать на плохое обращение с пожилыми людьми в соответствующих учреждениях Стокгольмского округа. Обучение было рассчитано на выборных чиновников, сотрудников местных учреждений по уходу за пожилыми людьми, организации, частные предприятия, некоммерческие и другие организации, контактирующие с пожилыми людьми. Под девизом «Не бойтесь смотреть, не бойтесь спрашивать, не бойтесь действовать!» обучение прошли 211 человек, 38% из которых имели медицинскую подготовку, 29% работали менеджерами по уходу, 12% были руководителями подразделений, 2% работали для оказания поддержки членам семьи, а 19% выполняли другие функции. Из прошедших обучение 44% работали в государственном секторе, 8% - в частных учреждениях по уходу, 33% - в правительственных органах, а 9% - у других работодателей.

Источник: информация, предоставленная Министерством здравоохранения и социальных вопросов Швеции.

В Германии при поддержке Федерального министерства по делам семьи, пожилых граждан, женщин и молодежи была разработана Хартия прав граждан, нуждающихся в долгосрочном уходе и помощи. Документ был разработан в контексте круглого стола по вопросам долгосрочного ухода в период 2003-2005 гг. различными субъектами таких сфер, как долгосрочный уход, право и этика. В Хартии легкодоступным языком изложен перечень прав людей, нуждающихся в уходе и поддержке. Например, здесь описано право на самоопределение, на неприкосновенность частной жизни, на участие в общественной жизни и на достойную смерть. В Хартии предусмотрены средства, с помощью которых пожилые люди и их родственники могут оценивать обеспечиваемый им уход. В то же время лицам, ухаживающим за пожилыми людьми, предлагается измерять уровень своей работы согласно принципам Хартии. Хартия интегрирована в нормативные акты и законы федерального и провинциального уровней, а службы социальных услуг включили ее в свои программные заявления.<sup>9</sup>

Хартия также послужила источником вдохновения для разработки Европейской системы качества услуг по долгосрочному уходу, которая была создана под эгидой проекта «Благополучие и достоинство пожилых людей» (WeDO) при участии партнеров из 12 стран. Эта система, обнародованная на десяти языках, содержит принципы обеспечения качества и направления деятельности в отношении качества услуг для пожилых людей, нуждающихся в уходе и помощи, рекомендации по осуществлению для разных целевых групп и на разных уровнях, методологию, поясняющую, как реализовать вышеупомянутые принципы и направления деятельности на основе выработки подхода, предусматривающего широкое участие, к процессу повышения качества, и перечень, состоящий приблизительно из 30 образцов надлежащей практики из опыта Европейского Союза.<sup>10</sup>

### *Предотвращение финансовых злоупотреблений*

Пожилые люди, утрачивающие мобильность или страдающие психическими расстройствами, такими как болезнь Альцгеймера и другие виды деменции, могут становиться уязвимы к плохому обращению в форме финансовых злоупотреблений. Это явление относительно новое для политической повестки дня, и распределение институциональной ответственности может оказаться непростой задачей, поскольку органы здравоохранения и ухода могут не считать себя компетентными в этом вопросе. Возможно, полезно будет распространить среди пожилых людей и их семей рекомендации о том, как они могут защититься от таких злоупотреблений. Пожилым людям следует советовать, чтобы они планировали все заранее и отдавали распоряжения, пока они еще могут это делать. Их следует информировать о методах, которыми они могут держать свои финансовые дела под контролем, например, посредством прямого списания средств с их банковского счета для оплаты расходов либо с помощью интернет-банкинга или телефонных услуг. Если в определенных элементах управления финансами необходимо участие третьего лица, то следует соблюдать максимальную осторожность и выбрать человека, заслуживающего доверия. Пожилые люди или их семьи должны требовать квитанций банкоматов и сверять их с ежемесячными выписками с банковских счетов. Медицинские работники, лица, осуществляющие уход, и другие лица, работающие с пожилыми людьми, должны быть проинформированы остораживающих признаках злоупотреблений, таких как внезапное появление мнимых друзей, неконтролируемых маклеров или необычный интерес к финансовым

<sup>9</sup> <http://www.pflege-charta.de>.

<sup>10</sup> <http://www.wedo-partnership.eu/>.

делам человека со стороны родственника, который не должен был бы проявлять такого интереса к его финансам. Вышеупомянутые лица должны пройти обучение в отношении проверки на предмет финансовых злоупотреблений; такая проверка может проводиться, например, с помощью вопросов о финансовых операциях, как то получение ссуд, или о том, не уговаривал ли кто-нибудь пожилого человека подписать какие-либо документы. Даже если финансовое злоупотребление фактически не имело места, поднятие соответствующих вопросов может вызвать дискуссию о его опасностях ( Manthorpe et al. 2012: 1457-1460; Reeves/Wysong 2010: 330-331).

Рамочная политика, направленная на защиту пожилых людей от плохого обращения в форме финансовых злоупотреблений, требует поддержки со стороны банков и других финансовых учреждений. Из-за строгих правил конфиденциальности они могут неохотно давать согласие на свое участие. Вместе с тем, банковские кассиры должны проявлять настороженность к подозрительным операциям. Они должны стараться выяснить причину крупных сделок, частого или необычного снятия средств со счета. Если третье лицо заявляет о своих полномочиях, банк должен проверить его документы. О подозрительных случаях следует оповещать руководителей; они должны лично беседовать с пожилым человеком и уведомлять вышестоящие инстанции или правоохранительные органы, если они считают, что этому человеку угрожает опасность (Nerenberg 2008: 167-168). Один из возможных способов защитить пожилых людей – оказывать ограниченные банковские услуги в удобных для них местах, например, в домах престарелых (Reeves/Wysong 2010: 329).

## **США: Управление финансовой защиты пожилых граждан Бюро по защите прав потребителей в финансовой сфере**

Управление финансовой защиты пожилых граждан, работающее в структуре Бюро по защите прав потребителей в финансовой сфере США, – это федеральный орган, задача которого заключается в защите финансового благосостояния пожилых граждан США. Оно призвано обеспечить, чтобы у пожилых людей была информация, необходимая им для принятия рациональных финансовых решений. Управление также оказывает помощь пожилым гражданам, членам их семей, ухаживающим за ними лицам, и специалистам, которые помогают им выявлять нечестные, вводящие в заблуждение, мошеннические и дискриминационные действия и избегать таких действий. Среди нынешних инициатив Управления – программа «Разумные деньги для пожилых граждан» (Money Smart for Older Adults (MSOA)), осуществляемая в партнерстве с Федеральной корпорацией страхования депозитов. Этот учебный модуль для инструкторов ориентирован на повышение уровня осведомленности о финансовых злоупотреблениях в отношении лиц пожилого возраста и на предотвращение таких злоупотреблений. MSOA используется руководителями обслуживающих организаций, финансовыми учреждениями и т.д. для проведения презентаций для пожилых граждан, ухаживающих за ними лиц и общественных групп. Кроме того, Управление разрабатывает серию пособий «Управление чужими деньгами» для членов семей и других непрофессиональных волонтеров, управляющих финансовыми делами пожилых американцев с ограниченной дееспособностью в отношении распоряжения своими доходами и имуществом. Эти пособия позволят доверенным лицам, например, представителям по доверенности и назначенным судом опекунам, разумно распоряжаться деньгами пожилого человека и защищать его от финансовых злоупотреблений со стороны третьих лиц. Управление поддерживает налаживание и развитие местного и регионального сотрудничества между обслуживающими организациями, правительственными ведомствами, финансовыми учреждениями, правоохранительными органами и другими ключевыми субъектами в предотвращении финансовых злоупотреблений в отношении пожилых граждан. Кроме того, в 2012 г. Управление сотрудничало с исследовательским подразделением Бюро в проведении исследования по нечестным, мошенническим и вводящим в заблуждение операциям с обратными ипотеками.

Источники: информация, предоставленная Министерством здравоохранения и социальных услуг США  
[http://aoa.gov/AoARoot/AoA\\_Programs/Elder\\_Rights/EJCC/docs/Agency%20Activities.pdf](http://aoa.gov/AoARoot/AoA_Programs/Elder_Rights/EJCC/docs/Agency%20Activities.pdf)



## Помощь в случае плохого обращения

### Телефоны доверия и консультирование

Бесплатные и конфиденциальные телефоны доверия для пожилых людей – это легкодоступное средство для получения ими непредвзятых советов и консультаций в случае наличия жалоб. Поскольку плохое обращение может быть связано с незащищенностью и стыдом, то телефон доверия может быть для потенциальных жертв самым доступным способом обратиться за советом. Такие службы могут комплектоваться обученными волонтерами, которые могут передавать сложные случаи профессиональным консультантам. Кроме того, у этих служб должен быть доступ к сети других специалистов, к которым они смогут направлять пожилых лиц для решения конкретных вопросов. Эти службы могут выявлять возможные случаи плохого обращения и давать советы о том, как реагировать на него, например, обратиться за правовой помощью. Для контроля могут проводиться посещения на дому (Европейское региональное бюро ВОЗ, 2011: 50).

### Португалия: Национальная линия экстренной связи по социальным вопросам (Linha Nacional de Emergência Social, LNES)

Правительство Португалии в 2001 г. открыло Национальную линию экстренной связи по социальным вопросам. Эта телефонная служба поддержки, работающая круглосуточно, укомплектована преимущественно профессиональными социальными работниками и психологами, которые могут предоставлять информацию, направлять клиентов в социальные службы, больницы или правоохранительные органы. Местные группы из Института социального обеспечения и Португальского Красного Креста готовы немедленно вмешаться в критических ситуациях. Служба открыта для всех, но приоритетной целевой группой являются пожилые люди. В 2010 г. на Национальную линию обратилось 300 человек в возрасте 65 лет и старше, из них 55% сообщили о плохом обращении, включая бытовое насилие и пренебрежение. LNES предоставляет данные об исследовательском проекте «Насилие против старения», цель которого – оценить распространенность насилия в отношении лиц в возрасте 60 лет и старше.

Источники: информация, предоставленная Министерством солидарности и социального обеспечения Португалии  
<http://www4.seg-social.pt/linhas-de-apoio>; LNES – Закон о финансировании и других вопросах управления в отношении дальнейших политических мер  
[http://www.base.gov.pt/base2/downloads/Resolucao\\_do\\_Conselho\\_de\\_Ministros\\_52\\_2012.pdf](http://www.base.gov.pt/base2/downloads/Resolucao_do_Conselho_de_Ministros_52_2012.pdf).

### Правовая помощь

Пожилые люди обладают основным правом человека на защиту от плохого обращения, что обязывает государство обеспечить наличие правовых и социальных структур для борьбы с плохим обращением с пожилыми гражданами. Эта правовая база должна гарантировать потенциальным жертвам осуществление их прав, обеспечить наличие действенного юридического сдерживающего фактора для защиты их от плохого обращения, проведение надлежащего правового расследования и преследования любого посягательства на права личности, а также ограждение пострадавших от плохого обращения (Herring 2012: 175-189). Надлежащее юридическое определение различных форм плохого обращения может помочь увеличить число обнародованных случаев (Jogerst et al. 2003: 2135). Пожилые люди, члены семьи, ухаживающие за ними, а также лица, осуществляющие профессиональный уход, должны быть четко информированы о правах человека, защищающих пожилых людей. В мерах защиты также следует придавать должный вес праву пожилых людей на самостоятельность. В частности, в случае, если пожилой человек не хочет переезжать в дом престарелых, ни в коем случае не следует принуждать его к этому, ибо одна нежелательная ситуация сменится другой. На практике перед органами власти может вставать дилемма, если пострадавший от плохого обращения возражает против какого-либо вмешательства. В то же время, оставлять человека

в среде, где он подвергается плохому обращению, если он или она не хочет получить защиту, - необязательно обоснованное решение во имя самостоятельности (Herring 2012: 175-189). На политическом уровне приходится идти на компромисс между службами, которые обеспечивают максимальную защиту, но могут ограничить свободу, и службами, которые предоставляют максимальную свободу, но часто создают значительные риски (Nerenberg 2008: 241). В надлежащей правовой базе должны быть предусмотрены указания с учетом этих вопросов.

Поскольку плохое обращение с пожилыми людьми касается многих областей правовых отношений, что зависит и от вида такого обращения, то соответствующее законодательство может быть разбросано по нескольким сферам права, таким как уголовное и гражданское право, частное или публичное право. Как вариант, может существовать отдельный «пакет» законов о плохом обращении с пожилыми людьми, что позволяет избежать фрагментации (McDonald 1993: 92). Кроме того, следует задействовать сложную систему учреждений, включая правоохранительные ведомства, органы прокуратуры, программы помощи свидетелям, суды и даже экспертно-криминалистические центры (Nerenberg 2008: 157). Учитывая такую сложность, возможно, полезно обеспечить профессиональную специализацию по вопросу плохого обращения с пожилыми людьми. Как вариант, могут создаваться междисциплинарные группы правовой поддержки, объединяющие квалифицированных специалистов из разных областей, включая адвокатов по гражданским делам, окружных прокуроров, сотрудников служб защиты взрослых и работников правоохранительных органов. Если пострадавший от плохого обращения пожилой человек обратится к одному из членов такой группы, то последний сможет обеспечить ему немедленный доступ к другим специалистам (Reeves/ Wysong 2010: 331-332).

Часто пожилым людям, пострадавшим от плохого обращения, может требоваться поддержка в заявлении своих прав. Специальные программы помощи жертвам должны предусматривать для таких случаев контактные пункты по типу «единого окна», где разъясняются судебные процедуры, предоставляется информация о состоянии рассмотрения их дел, оказывается помощь в заполнении бланков и составлении заявлений о возмещении, а также в подаче заявлений в полицию и т.д. Они могут оказывать помощь в обеспечении мер безопасности и защиты от запугивания и преследования свидетелей, проводить проверку мест проживания жертв на предмет безопасности, а также информировать их об аресте или освобождении правонарушителей, что помогает жертвам предпринять меры предосторожности или, если необходимо, получить запретительные судебные приказы (Nerenberg 2008: 156). Учитывая психологическое напряжение, связанное с рассмотрением судебного дела, можно как вариант предложить рассматривать дела, касающиеся пожилых граждан, по ускоренной процедуре. В противном случае судебные дела могут затягиваться на много лет, и даже если пожилой человек выиграет дело, то исполнение решения суда может стать еще одним препятствием.

Положительный опыт получен при реализации программ, предусматривающих учет особых потребностей пожилых людей при взаимодействии с правовой системой. Например, лицам с ограниченной мобильностью должен быть обеспечен беспрепятственный доступ в суд; следует избегать долгих периодов ожидания; люди не должны стоять в очереди. Пожилым участникам гражданского процесса может быть разрешено первый раз выступить в определенный день, чтобы сократить

для них время ожидания. Суд можно проводить в середине утра, чтобы они успели добраться, подготовиться и полностью сосредоточиться. Участникам процесса с физическими ограничениями может быть позволено выступать по телефону. Залы судебных заседаний должны быть оборудованы с учетом потребностей слабовидящих и слабослышающих лиц. Возможно, полезно будет обеспечить наличие бланков юридических документов с большим шрифтом. Специально подготовленным работникам суда может быть поручено помогать пожилым лицам и сопровождать их в судебном процессе с учетом их потребностей. Следуя этому подходу, в округах Хиллсборо и Палм-Бич (шт. Флорида, США) созданы «суды для пожилых». В них работают кураторы, которые разъясняют потерпевшим судебную систему, рассказывают, что произойдет с виновниками, организуют доставку в суд, помогают подавать требования о компенсации, содействуют в организации специальных процедур, как то видеозапись свидетельских показаний (Malks et al. 2010: 309-310; Nerenberg 2008: 158-159). Существует понятие вертикального судебного преследования – процесса, где один прокурор ведет дело от начала и до конца, благодаря чему пожилому потерпевшему приходится излагать детали плохого обращения минимальное число раз (Nerenberg 2008: 154-155).

### **Германия: Программа действий «Безопасная жизнь в старости» (Sicher leben im Alter – SiliA)**

Федеральное министерство по делам семьи, пожилых граждан, женщин и молодежи Германии в сотрудничестве с Полицией академией Германии осуществило модульную программу действий «Безопасная жизнь в старости» с целью оптимизации безопасности пожилых граждан и граждан, нуждающихся в уходе (ноябрь 2008 г. – февраль 2012 р.). Отправной точкой для программы послужили результаты исследования на тему «Преступность и насилие в жизни пожилых людей». Это исследование показало, что большинство пожилых людей в возрасте 60 лет и старше подвергается преступности и насилию в меньшей степени, чем более молодые взрослые. В то же время результаты исследования продемонстрировали необходимость действий в некоторых направлениях, поскольку старость и потребность в уходе могут быть связаны с уязвимостью и зависимостью, которые могут облегчать сокрытие преступлений и насилия.

Данная программа действий состояла из четырех модулей. Модуль 1 касался предотвращения посягательств на имущество, разработки и тестирования учебных материалов для сотрудников банков. Была подготовлена информационная брошюра для пожилых людей. Национальная рабочая группа разработала рекомендации по оптимизации предотвращения посягательств на имущество среди пожилых людей. Модуль 2 был посвящен профилактике насилия путем совершенствования системы своевременного предупреждения об опасности лишения жизни и улучшения диагностики причин смерти лиц позднего пожилого возраста. Национальная группа экспертов разработала стратегии уменьшения числа случаев лишения жизни, особенно среди лиц позднего пожилого возраста, нуждающихся в уходе. Модуль 3 касался профилактики насилия среди родственников пожилых людей и вмешательства в случае насилия. Предусмотренные мероприятия включали повышение уровня потребления услуг среди пожилых женщин, ставших жертвами жестокого обращения, посредством улучшения синхронизации работы консультативных служб и служб поддержки. Модуль 4 предусматривал разработку мер профилактики и вмешательства с целью противодействия жестокому обращению и пренебрежительному отношению к пожилым людям, за которыми осуществляется уход на дому. Службы ухода на дому были укреплены путем проведения обучения и оказания помощи в организационном развитии. Программу курировал консультативный совет. Руководство программой осуществляла Полиция академия Германии в сотрудничестве с Обществом перспективного развития Zoom (Геттинген).

Источники: информация, предоставленная Федеральным министерством по делам семьи, пожилых граждан, женщин и молодежи Германии  
<http://www.bmfsfj.de/BMFSFJ/aeltere-menschen,did=140394.html>; <http://www.dhpol.de/de/hochschule/Fachgebiete/silia.php>; <http://www.dhpol.de/de/hochschule/Fachgebiete/sipo.php>.

Хотя соответствующие нормы в области правовых отношений, несомненно, необходимы, не все формы плохого обращения с пожилыми людьми можно классифицировать как требующие применения средства правовой защиты. Такие ситуации, как пренебрежительное отношение к себе или финансовый кризис в семье, не обязательно могут требовать вышеупомянутых средств. Аналогичным образом, отношения между людьми могут быть сложными и приводить к напряженным ситуациям, которые могут быть психологически или эмоционально вредными и требовать консультирования, обучения или иных форм помощи вне судебных рамок. Пожилые люди имеют право на защиту закона на тех же основаниях, что и остальные, если проявления плохого обращения являются несомненным нарушением закона. При этом, однако, для обеспечения эффективной защиты меры реагирования на вышеупомянутое обращение также требуют более широкой поддержки. Поэтому применяется такой подход, как индивидуальное курирование, цель которого – разработка комплексных стратегий в ответ на случаи плохого обращения, при этом такие стратегии предусматривают широкий спектр комплексных услуг.

### *Индивидуальное курирование*

Чтобы рассматривать конкретные дела о плохом обращении, необходимо создать систему специальных индивидуальных кураторов. Это специалисты, к которым пожилой человек обращается в случае плохого обращения. На основании комплексной оценки индивидуальные кураторы могут реагировать на критическую ситуацию, давать советы в отношении последующих действий, организовывать оказание необходимых услуг, разрабатывать планы мероприятий по уходу, составлять списки адвокатов, компетентных в вопросах, касающихся пожилых граждан. Все это должно происходить в атмосфере доверия, где пожилому человеку удобно говорить о своих проблемах. Зарегистрированные дела должны рассматривать в конфиденциальном порядке, и при этом необходимо соблюдать пожелания в отношении неприкосновенности личной жизни. Индивидуальное курирование может осуществляться в нескольких формах: силами одного человека или группы, ведущей дело; кураторами могут быть социальные работники, медицинские или юридические

### **Ирландия: старшие социальные работники**

В Ирландии действует общенациональная система «старших социальных работников по защите пожилых людей», обязанность которых – оценивать все случаи предполагаемого плохого обращения, доведенные до их сведения, и решать проблемы, связанные с плохим обращением с пожилыми людьми. Когда старшие социальные работники получают информацию о таких случаях, они начинают процесс рассмотрения с проведения неформального обсуждения с заинтересованным лицом. Они оценивают риск и помогают выбрать соответствующие меры защиты. Такая работа преследует три цели: обеспечить безопасность пожилого человека; восстановить его права, достоинство и благополучие; создать или перестроить системы поддержки для этого лица. Социальные работники начинают с предположения о том, что пожилые люди обладают дееспособностью и правом принимать решения от своего имени, даже если другие лица могут быть не согласны с принимаемыми ими решениями. Отстаивание этого права на самоопределение само по себе считается важной мерой защиты пожилых людей. Социальные работники установили, что пожилые люди хотят остаться в своем доме, что они хотят продолжения отношений с человеком, вызвавшим обеспокоенность, особенно если это член семьи или друг, и что они хотят прекращения плохого обращения или сведения его к минимуму. Роль социального работника – работать с пожилым человеком над минимизацией риска с соблюдением его пожеланий.

Источники: информация, предоставленная Министерством здравоохранения Ирландии, Health Service Executive, Ireland, 2012: 7-8.

специалисты; они могут работать в государственных или частных службах или НПО; они должны хорошо разбираться в сложностях вопросов, касающихся плохого обращения с пожилыми людьми, включая правовые вопросы, и поддерживать контакты с сетью экспертов, к которым можно направлять клиентов.

Индивидуальное курирование включает психологическую помощь и консультирование, которые должны ориентироваться на то, чтобы способствовать преодолению пожилыми людьми чувства неуверенности и стыда, планировать меры по защите от плохого обращения в будущем и созданию сетей поддержки, а также помогать преодолевать травматический и посттравматический стресс. Кураторы должны содействовать устранению последствий травмы, разрешению конфликтов, оценке возможных вариантов действий и выработке плана на будущее. Они могут налаживать связи с группами самопомощи или обеспечивать доступ к безопасной среде, в том числе к временным приютам (Nerenberg 2008: 245). Это, конечно, требует наличия соответствующих служб. Пожилые люди иногда неохотно соглашаются переезжать в приюты, поскольку там живут в основном более молодые (Phelan 2013: 226). Кроме того, индивидуальные кураторы могут помогать в юридических вопросах, например, в отношении прекращения трудовых отношений с лицами, которые осуществляют уход за ними, постоянно проживая у них дома, и допускают при этом плохое обращение. В случаях пренебрежительного отношения, в том числе к самому или самой себе, физического или сексуального насилия жертве может потребоваться медицинская помощь. Врачи должны быть готовы участвовать в решении проблем пожилых людей. Иногда может возникать необходимость назначения опекуна. Это процедура, посредством которой суд поручает ответственным лицам или учреждениям действовать от имени людей, которые не могут защитить себя или свои интересы в результате физических или когнитивных нарушений. Опекунами могут быть члены семьи или специалисты. В некоторых сообществах действуют программы, в рамках которых опекунами служат волонтеры. В некоторых сообществах волонтеры привлекаются для контроля за деятельностью опекунов, обеспечивая, чтобы последние не стали источником плохого обращения (McDonald 1993; Nerenberg 2008: 160).

Индивидуальное курирование также может включать удовлетворение потребностей в лечении, обучении или изоляции виновника. Кураторы должны помогать оценивать психическое состояние предполагаемых виновников и определять, представляют ли они опасность для других и нуждаются ли они в лечении. Кураторы могут организовывать направление на лечение от злоупотребления психоактивными веществами, обучение лиц, осуществляющих уход, или доступ к программам по предотвращению бытового насилия. Они могут содействовать привлечению виновников к ответственности с применением гражданско-правовых санкций или изоляции их в закрытых психиатрических учреждениях либо тюремного заключения, если все остальные варианты не дали результата (Nerenberg 2008: 246).

## Норвегия: Служба защиты пожилых граждан (Vern for Eldre)

Служба защиты пожилых граждан (Vern for Eldre) ориентирована на мужчин и женщин старше 62 лет, которые подвергаются плохому обращению или которым угрожает опасность такого обращения. Услуги предоставляются бесплатно, и заинтересованное лицо может обратиться в службу анонимно – по телефону доверия или лично. Служба также оказывает услуги родственникам пожилых жертв плохого обращения и специалистам, которые взаимодействуют с пожилыми жертвами. Вместе с пожилыми людьми Vern for Eldre ищет решения для конкретных ситуаций, дает советы и консультации, координирует принятие мер по оказанию помощи, налаживает сотрудничество между службами помощи. Она также играет важную роль в распространении знаний и расширении сотрудничества между этими службами. В Осло за 2012 г. на телефон доверия службы поступило 232 звонка. Служба финансируется правительством и входит в структуру муниципальной системы здравоохранения и социальных услуг. Vern for Eldre была создана в 2002 г. в Осло и работает также в муниципалитете Берум (приблизительно 50 обращений в год) и городе Тронхейм.

Источники: информация, предоставленная Министерством здравоохранения Норвегии;  
<http://www.vernforeldre.no/wip4/english/d.epl?cat=29063>.

### *Многопрофильные группы*

Чтобы учесть сложность данного вопроса, в качестве эффективного подхода было предложено создание многопрофильных групп, состоящих из специалистов по разным дисциплинам и из разных ведомств. Такие группы могут включать работников здравоохранения и социальных служб, сотрудников правоохранительных органов, омбудсменов, специалистов по охране психического здоровья, врачей, адвокатов лиц с расстройствами развития, юристов, адвокатов по делам о бытовом насилии, менеджеров по денежным операциям и индивидуальных кураторов.

Многопрофильные группы могут обсуждать сложные дела о плохом обращении и изучать информацию об услугах, предоставляемых другими ведомствами или в других областях. Для оценки конкретных ситуаций могут проводиться совместные посещения на дому. Надлежащая координация действий между ведомствами уменьшает нагрузку, которая ложится на пожилых жертв плохого обращения из-за необходимости проведения множества бесед, благодаря чему неудобство для клиентов сводится к минимуму. Межведомственные протоколы, меморандумы о взаимопонимании или соглашения могут уточнять распределение обязанностей. Кроме того, эффективная межведомственная координация может способствовать выявлению недостатков в обслуживании и других системных проблем и реагированию на них. Рамочная государственная политика, регулирующая роли и обязанности различных ведомств и содействующая межведомственной кооперации, может повышать подотчетность (Nerenberg 2008: 161-166; Faulkner/Sweeney 2011: 30).

Многопрофильные группы оказались полезным подходом и в случае финансовых злоупотреблений, где необходимо привлечение многих квалифицированных специалистов в разных областях – экспертов по социальной работе, адвокатов по гражданским делам, окружных прокуроров, сотрудников служб защиты взрослых граждан и работников правоохранительных органов (Reeve/Wysong, 2010: 332). В Лос-Анджелесе, например, создана Группа специалистов по борьбе с финансовыми злоупотреблениями (FAST), задача которой – удовлетворить потребность в квалифицированных кадрах, помогающих органам, ведущим расследования по фактам плохого обращения, отличать мошеннические финансовые операции от законных, вести дела в суде и взыскивать незаконно присвоенные активы. В состав группы вошли специалисты в таких областях, как недвижимость, страхование, банковская деятельность, инвестиции, доверительные фонды, наследственное и финансовое планирование (Nerenberg 2008: 162).

## Нидерланды: план действий «Пожилые в надежных руках»

В Нидерландах в 2011 г. был принят план действий «Пожилые в надежных руках» на период 2011-2014 гг. Для его реализации был выделен бюджет в сумме 10 млн. евро в год. Прежде всего, в плане действий описаны меры, призванные «нарушить молчание», обеспечить общую профилактику и заблаговременное выявление рисков (пункты 1 и 2). В плане предусмотрены меры по предотвращению плохого обращения с пожилыми людьми в профессиональном контексте (пункты 3 и 4), по обеспечению доведения информации о фактах плохого обращения с пожилыми людьми или о подозрении в таком обращении в профессиональном контексте до сведения компетентных органов (пункты 5-7), а также меры по усилению поддержки потерпевших (пункт 8). Пункт 9 касается бытового контекста, в частности необходимых мер при проблемах в неформальном уходе. Наконец, пункт 10 предусматривает судебное преследование виновных.

Некоторые мероприятия, означенные в этом плане по каждому из пунктов, уже осуществлены: разработаны и распространены пособие «Волонтеры против плохого обращения с пожилыми людьми», модуль электронного обучения «Пожилые в надежных руках» и справочник по вопросам судебных решений по бытовым вопросам и помощи в кризисных ситуациях, связанных с плохим обращением с пожилыми людьми. 1 июля 2013 г. вступил в силу новый нормативный акт «Правила обязательной отчетности о случаях бытового насилия и плохого обращения с детьми» (касающийся также плохого обращения с пожилыми гражданами дома). Выполняются другие мероприятия, такие как информационная кампания «Пожилые в надежных руках», которая проводится четырьмя организациями пожилых граждан (до конца 2014 г.). Будет проведена общая информационно-пропагандистская кампания по проблеме бытового насилия, также до конца 2014 г. Она предусматривает трансляцию по телевидению и радио сюжетов, касающихся плохого обращения с пожилыми людьми. Разрабатывается и будет распространяться пособие по вопросу отношений в контексте безопасного ухода, к которому прилагаются инструменты и директивы, поясняющие, как следует действовать в случае насилия или плохого обращения со стороны специалистов. Кроме того, готовится общий справочник для муниципалитетов, который должен выйти в свет в середине 2014 г. В сентябре 2013 г. будут открыты несколько пилотных проектов по предотвращению финансовых злоупотреблений, которые будут проводиться до середины 2014 г. Ожидается также реализация других направлений деятельности.

Источник: информация, предоставленная Министерством здравоохранения, социального обеспечения и спорта Нидерландов.

## Выводы и рекомендации

Значимость проблемы плохого обращения с пожилыми людьми как политического вопроса признана уже давно. Тем не менее, ожидается, что масштабы этого явления будут расти как в плане количества случаев, так и в плане многообразия. Некоторые страны уже выработали успешные методы предотвращения плохого обращения с пожилыми людьми и реагирования на него. В настоящей аналитической записке сделана попытка обобщить их опыт на пользу других стран, которые, возможно, захотят последовать примеру этих первопроходцев. Учитывая сложность проблемы, странам необходимо следовать целостному подходу, создавая комплексную политическую базу и институциональные механизмы. Акцент необходимо делать на предотвращении, не пренебрегая, однако, корректирующими юридическими и лечебно-оздоровительными мерами. В целом необходимо обеспечить континуум вариантов обслуживания, построенный на компромиссе между безопасностью и свободой (Nerenberg 2008: 241). При этом стоит учесть ряд принципов, лежащих в основе выработки и внедрения надлежащей практики:

- учет мнений пожилых людей, в частности, пострадавших от плохого обращения, в процессе разработки и оценки политики;
- использование подхода, ориентированного на конкретного клиента (а не подхода, единого для всех);
- учет гендерного аспекта, проблемы насилия в семье и межпоколенческих подходов;

- чувствительность к различиям в языке, культуре, этническом происхождении и религии;<sup>11</sup>
- обеспечение координации и интеграции всех профессиональных организаций;
- обеспечение наличия четкой политики и процедур во всех организациях, работающих с пожилыми гражданами;
- обеспечение высоких уровней знаний о данных вопросах среди всех специалистов, работающих с пожилыми гражданами;
- обеспечение подотчетности и оптимального обмена информацией с учетом необходимости получения согласия и соблюдения законов о конфиденциальности;
- расширение равного доступа к имеющимся общественным ресурсам и поддержке и их использование (Stolee et al. 2012: 185).

Данная программная справка построена на тщательном анализе результатов научных исследований, проведенных по этой теме. Само исследование указывает на то, что многие аспекты проблемы требуют дальнейшего изучения и сбора более полных данных. В частности, необходим более обширный набор межнациональных данных, который позволит получить более полное представление о тенденциях развития. Наблюдательные и эпидемиологические исследования, позволяющие выявить факторы риска и уязвимые группы, являются предварительным условием для реализации целевых программ проверки и работы с населением. Желательна также более систематическая оценка мер вмешательства и их действенности в разных контекстах.

Исследования должны быть направлены на более систематический охват пожилых людей и членов их семей. Значительная часть исследований ныне построена на ведомственной документации и мнениях специалистов, работающих с пожилыми людьми, а не на взглядах самих пожилых граждан. Многие исследования также исключают людей, страдающих деменцией, несмотря на то, что именно они подвергаются особой опасности плохого обращения. Кроме того, исследования могли бы выиграть от расширения доступа к источникам плохого обращения (Pillemer et al. 2011: 119-126; De Donder et al. 2011: 140-141).

Странам, возможно, следует подумать об инвестировании средств в исследования технологических инноваций, обеспечении работающих новыми средствами ведения документации, сборе доказательств, отслеживании правонарушителей и обмене информацией с другими ведомствами (Nerenberg 2008: 149-150). Чтобы более эффективно противодействовать финансовым злоупотреблениям, можно разрабатывать компьютерные программы и алгоритмы в сотрудничестве с отраслью финансовых услуг, что позволит предупреждать соответствующих работников о возможности финансовых злоупотреблений в отношении того или иного пожилого лица (Pillemer et al. 2011: 119-126).

Наконец, чтобы усилить общую реакцию на плохое обращение с пожилыми людьми, возможно, полезно будет предоставлять исследователям и поставщикам услуг более широкие возможности для встреч, обмена идеями и планирования совместных действий (Nerenberg 2008: 250).

<sup>11</sup> Имеет место тенденция учета культурных и других различий посредством расширения доступа членов групп, недостаточно охваченных услугами, массовыми программами. Более эффективно их можно охватить, однако, конкретными разными услугами (Nerenberg 2008: 241-242).



Многие проблемы еще предстоит преодолеть, в том числе предубеждение против пожилых, отсутствие стабильного финансирования, ограниченность знаний о плохом обращении с пожилыми людьми, отсутствие организационной приоритетности, ограниченное сотрудничество между ведомствами, недостаточное внимание к многообразию сообществ, остающиеся трудности в охвате наиболее изолированных пожилых членов общества (Stolee 2012: 186; Reeves/Wysong 2010: 333). Все заинтересованные стороны – правительство, гражданское общество, сектор здравоохранения и ухода, школы и другие учебные заведения, средства массовой информации, наконец, все без исключения члены общества – должны сообща работать над решением этих проблем, чтобы обеспечить достойную жизнь всем членам общества по мере их старения.

Плохое обращение с пожилыми людьми до сих пор глубоко коренится в отношении общества к старению. Такое отношение к ним будет преобладать, пока пожилых людей не станут считать равноправными гражданами. Поэтому Мадридский международный план действия по проблемам старения и Региональная стратегия осуществления этого плана требуют комплексного подхода к вопросу старения и обеспечения интеграции и полноценного участия пожилых людей во всех сферах жизни общества. Защита пожилых людей от плохого обращения должна стать элементом более широкого политического ответа на проблему старения, который включает исследования, предотвращения и вмешательство в случае плохого обращения, придавая первостепенное значение независимости, достоинству и равному участию пожилых людей в жизни общества. Реализация всех элементов Венской декларации министров будет предварительным условием окончательного построения лучшего общества для всех возрастов.

## Библиография

- Alt, Kim L. et al. (2011), “The Effectiveness of Educational Programs to Improve Recognition and Reporting to Improve Recognition and Reporting of Elder Abuse and Neglect: A Systematic Review of the Literature”, *Journal of Elder Abuse and Neglect*, Vol. 23, No. 3, pp. 213-233.
- Anetzberger, Georgia J. (2012), “An Update on the Nature and Scope of Elder Abuse”, *Journal of the American Society on Aging*, Fall, Vol. 36, issue 3: 12-20.
- Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM) (2008), *Revue de la littérature, Recommandations de bonnes pratiques professionnelles La bientraitance: définition et repères pour la mise en oeuvre*, February, [http://www.anesm.sante.gouv.fr/IMG/pdf/reco\\_bientraitance.pdf](http://www.anesm.sante.gouv.fr/IMG/pdf/reco_bientraitance.pdf).
- Brandl, B., J. A. Raymond (2012), “Policy Implications of Recognizing that Caregivers Stress is Not the Primary Cause of Elder Abuse”, *Journal of the American Society on Aging*, Fall, Vol. 36, Issue 3, pp. 32-39.
- Comité national de vigilance contre la maltraitance des personnes âgées et adultes handicapés, République Française, Ministère du Travail, des Relations Sociales, de la Famille, et de la Solidarité (2008), *Gestion des risques de maltraitance en établissement, Méthode, Repères, Outils*, December, [http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide\\_gestion\\_des\\_risquesPAPHetab\\_\\_2\\_.pdf](http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide_gestion_des_risquesPAPHetab__2_.pdf).
- Comité National de Vigilance contre la maltraitance des personnes âgées et adultes handicapés, République Française, Ministère du Travail, des Relations Sociales, de la Famille, et de la Solidarité (2009), *Gestion des risques de maltraitance pour les services d'aide, de soins et d'accompagnement à domicile, Méthode, Repères, Outils*, January, [http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide\\_gestion\\_des\\_risquesDomicile\\_final.pdf](http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide_gestion_des_risquesDomicile_final.pdf).
- Daly, Jeanette M. et al. (2011), “Elder Abuse Research: A Systematic Review”, *Journal of Elder Abuse & Neglect*, Vol. 23, No. 4, pp. 348-365.
- De Donder, Liesbeth et al. (2011), “European map of prevalence rates of elder abuse and its impact for future research”, *European Journal of Ageing*, Vol. 8, pp. 129-143.
- Faulkner, Alison and Angela Sweeney (2011), *Prevention in adult safeguarding: A review of the literature*, Adults' services, report, Social Care Institute for Excellence, May, <http://www.scie.org.uk/publications/reports/report41/files/report41.pdf>.
- Health Service Executive, Ireland (without year), *Open your eyes, an information booklet on elder abuse*, <http://www.hse.ie/eng/services/Publications/services/olderpeople/openyoureyesbooklet.pdf>.
- Health Service Executive, Ireland (2012), *Open your eyes. There's No Excuse for Elder Abuse*, HSE Elder Abuse Services 2011, <http://www.hse.ie/eng/services/Publications/services/olderpeople/Elder%20Abuse%20Report%202011.pdf>.
- Herring, Jonathan (2012), “Elder Abuse: A Human Rights Agenda for the Future”, *Beyond elder law: new directions in law and ageing*, Springer, Heidelberg [et al.], pp. 175-197.
- Jogerst et al. (2003), “Domestic Elder Abuse and the Laws”, *American Journal of Public Health*, December, Vol. 93, No. 12, pp. 2131-2136.
- Koskas, Alain et al. (2011), *Rapport de la mission sur la maltraitance financière à l'égard des personnes âgées dans les établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux*, Médiateur de la République, February, <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/114000089/0000.pdf>.
- Lowenstein, Ariela (2009), “Elder Abuse and Neglect – ‘Old Phenomenon’: New Directions for Research, Legislation, and Service Developments”, *Journal of Elder Abuse & Neglect*, Vol. 21, Issue 3, pp. 278-287.
- Malks, Betty F. et al. (2010), “Changing Systems to Address Elder Abuse: Examples from Aging Services, the Courts, the Long-Term Care Ombudsman, and the Faith Community”, *Journal of Elder Abuse & Neglect*, Vol. 22, No. 3-4, pp. 306-327.
- Manthorpe, Jill et al. (2012), “Responding to the financial abuse of people with dementia: a qualitative study of safeguarding experiences in England”, *International Psychogeriatrics*, Vol. 24, No. 9, pp. 1454-1464.
- McDonald, Ann (1993), “Elder Abuse and Neglect – The Legal Framework”, *Journal of Elder Abuse & Neglect*, Vol. 5, Issue 2, pp. 81-96.

- Nerenberg, Lisa (2008), *Elder abuse prevention: emerging trends and promising strategies*, Springer, New York.
- Penhale, Bridget (2006), “Elder Abuse in Europe: An Overview of Recent Development”, *Journal of Elder Abuse & Neglect*, Vol. 18, Issue 1, pp. 107-116.
- Phelan, Amanda (2013), *International Perspectives on Elder Abuse*, London and New York.
- Pillemer, Karl et al. (2011), “Practitioners’ View on Elder Mistreatment Research Priorities: Recommendations from a Research-to-Practice Consensus Conference”, *Journal of Elder Abuse & Neglect*, Vol. 23, No. 2, pp. 115-126.
- Ploeg, Jenny et al. (2009), “A Systematic Review of Interventions for Elder Abuse”, *Journal of Elder Abuse & Neglect*, Vol. 21, No. 3, pp. 187-210.
- Red Cross of Serbia (2011), “Violence against Elderly in the Family Context”, survey carried out in cooperation with the Commissioner for Protection of Equality Prof. Nevena Petrusic (information provided by Red Cross, Serbia).
- Reeves, Shawna and Julia Wysong, (2010), “Strategies to Address Financial Abuse”, *Journal of Elder Abuse & Neglect*, Vol. 22, No. 3-4, pp. 328-334.
- Roulet, Delphine et al. (2004), *Prévention de la maltraitance des personnes âgées, Recherche-action réalisée dans quelques établissements médico-sociaux vaudois*, Rapport rédigé pour le Service de la Santé publique du canton de Vaud, Unité de Recherche et d’intervention en gérontologie, Lausanne.
- Service public d’éducation et d’information juridiques du Nouveau-Brunswick (2009), *Prévenir la violence et la négligence à l’égard des personnes âgées*, Fredericton, Canada,  
[http://www.legal-info-legale.nb.ca/fr/uploads/file/Files/PDF/Preventing\\_Abuse\\_and\\_Neglect\\_FR.pdf](http://www.legal-info-legale.nb.ca/fr/uploads/file/Files/PDF/Preventing_Abuse_and_Neglect_FR.pdf).
- Soares, Joaquim J. F. et al. (2010), Abuse and Health among Elderly in Europe, Kaunas,  
<http://www.hig.se/download/18.3984f2ed12e6a7b4c3580003555/ABUEL.pdf>.
- Statistical Office of Republic Of Serbia, Belgrade (2012), *2011 Census of Population, Households and Dwellings in The Republic of Serbia: Ethnicity - Data by municipalities and cities*.
- Stolee, Paul et al. (2012), “Flying by the Seat of Our Pants’: Current Processes to Share Best Practices to Deal with Elder Abuse”, *Journal of Elder Abuse & Neglect*, Vol. 24, No. 2, pp. 179-194.
- United Nations (2002), *Madrid International Plan of Action on Ageing*, Report of the Second World Assembly on Ageing, Madrid, 8-12 April 2002, A/CONF.197/9,  
<http://www.unece.org/fileadmin/DAM/pau/age/mica2002/documents/Madrid2002Report.pdf>.
- UNECE - United Nations Economic and Social Council (2012), ECE/AC.30/2012/3, *Ensuring a society for all ages: Promoting quality of life and active ageing*, 2012 Vienna Ministerial Declaration, Economic Commission for Europe, Working Group on Ageing, Ministerial Conference on Ageing, Vienna, 19 and 20 September 2012,  
[http://www.unece.org/fileadmin/DAM/pau/age/Ministerial\\_Conference\\_Vienna/Documents/ECE.AC.30-2012-3.pdf](http://www.unece.org/fileadmin/DAM/pau/age/Ministerial_Conference_Vienna/Documents/ECE.AC.30-2012-3.pdf).
- WHO – World Health Organization (2008), *A Global Response to Elder Abuse and Neglect: Building Primary Health Care Capacity to Deal with the Problem Worldwide: Main Report*,  
[http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789241563581\\_eng.pdf](http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789241563581_eng.pdf).
- WHO – World Health Organization (2011), “Elder maltreatment”, Fact sheet N°357, August 2011,  
<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs357/en/index.html>.
- WHO – World Health Organization, Regional Office for Europe (2011), *European report on preventing elder maltreatment*,  
[http://www.euro.who.int/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0010/144676/e95110.pdf](http://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0010/144676/e95110.pdf).

**Контрольный перечень: плохое обращение с пожилыми людьми**

Основные сферы	Направления реализации	Ключевые элементы
Исследования	Сбор данных	<ul style="list-style-type: none"> <li>Опросы, данные о потребителях услуг</li> </ul>
	Исследования по вопросам политики, оценка принятых мер	<ul style="list-style-type: none"> <li>Исследовательская инфраструктура для преобразования доказательной базы в политику</li> <li>Оценка эффективности программ</li> <li>Исследования, охватывающие пожилых людей и виновных в плохом обращении</li> </ul>
Предотвращение	Информационно-разъяснительная и пропагандистская работа	<ul style="list-style-type: none"> <li>Координирующее ведомство по вопросам предупреждения плохого обращения</li> <li>Межпоколенческие программы</li> <li>Информационно-пропагандистские кампании</li> <li>Информирование различных целевых групп</li> </ul>
	Для пожилых людей дома	<ul style="list-style-type: none"> <li>Консультирование пожилых людей и их семей</li> <li>Программы по борьбе со злоупотреблением алкоголем и психоактивными веществами</li> <li>Политика активного старения</li> <li>Подготовка лиц, осуществляющих неформальный уход</li> <li>Услуги по временному уходу</li> <li>Помощь семьям в подборе квалифицированных специалистов по уходу на дому</li> <li>Уход на дому, мобильные медицинские услуги</li> <li>Социальные программы дневного ухода</li> <li>Учреждения для проживания с уходом</li> <li>Легкодоступная информация об имеющихся услугах</li> <li>Развитие социальных сетей, посещение пожилых людей, системы вызова по телефону</li> <li>Группы поддержки, группы самопомощи</li> </ul>
	Для медицинских учреждений	<ul style="list-style-type: none"> <li>Национальный орган контроля качества учреждений здравоохранения</li> <li>Уставы/протоколы о минимальных стандартах в домах престарелых</li> <li>Омбудсмен, механизмы подачи и рассмотрения жалоб</li> <li>Включение вопроса плохого обращения с пожилыми людьми в учебные программы для медицинских работников и персонала, осуществляющего уход</li> <li>Внутриучрежденческие комитеты с представителями пациентов</li> </ul>
	Финансовые злоупотребления	<ul style="list-style-type: none"> <li>Обучение финансовой грамотности, рекомендации по управлению финансами</li> <li>Привлечение банков</li> <li>Банковские услуги в домах престарелых</li> </ul>
Помощь в случае плохого обращения	Консультирование	<ul style="list-style-type: none"> <li>Телефоны доверия</li> </ul>
	Правовая помощь	<ul style="list-style-type: none"> <li>Правовая база</li> <li>Междисциплинарные группы правовой поддержки, специализирующиеся на проблемах плохого обращения с пожилыми людьми</li> <li>Профессиональная специализация по вопросу плохого обращения с пожилыми людьми</li> <li>Программы помощи жертвам</li> <li>Условия в суде с учетом возраста, подготовленные работники судов</li> </ul>
	Индивидуальное курирование	<ul style="list-style-type: none"> <li>Индивидуальные кураторы</li> <li>Опекуны</li> <li>Волонтеры</li> </ul>
	Многопрофильные группы	<ul style="list-style-type: none"> <li>Межведомственная координация</li> <li>Межведомственные протоколы, меморандумы о взаимопонимании, соглашения</li> </ul>