

Índice	5
Presentación del Ararteko	9
Introducción	11
 Capítulo I. Los derechos de las personas mayores.....	 17
1.1. Derechos de las personas mayores. Perspectiva internacional.....	17
1.2. Derechos de las personas mayores. Perspectiva nacional española	21
1.3. Derechos de las personas mayores. Perspectiva autonómica.....	27
1.4. Derechos de las personas mayores en el País Vasco.....	36
1.5. Otras normas no específicas a nivel internacional, estatal y autonómico	39
1.6. Derechos y asistencia sanitaria.....	47
1.7. Derechos de las personas en situación de dependencia.....	50
1.8. Derechos e incapacidad.....	51
1.9. Derechos de las personas en residencias.....	53
1.10. Derechos en la terminalidad.....	57
1.11. Derechos de los cuidadores y las cuidadoras	58
 Capítulo II. Modelo de atención e intervención.....	 61
2.a. Aspectos teóricos	61
2.1. Introducción.....	61
2.2. Modelos de acercamiento de las personas	68
2.3. Modelos de entender el ajuste ecológico conductual y la intervención con las personas...	72
2.4. La vejez exitosa o competente.....	73
2.5. La intervención, prevención, promoción de la salud y del envejecimiento exitoso	74
2.6. Modelo de atención e intervención para la calidad de vida.....	83
2.7. Modelos de atención e intervención en centros gerontológicos y centros de recursos para las personas mayores	86
2.7.1. Autodeterminación, seguridad, derechos	89
2.7.2. Modelo ambiental en centros gerontológicos.....	96

2.b. Una experiencia práctica.....	98
2.8. Cómo es el ambiente en los centros	98
2.9. Pautas organizativas en centros residenciales	108
2.10. El caso de las demencias	109
2.11. Promoción y garantía de los derechos en el ámbito residencial.....	113
2.11.1. Los derechos de las personas residentes y usuarias	113
2.11.2. Formalización en los centros.....	115
2.11.3. Ejecución e implementación.....	115
2.11.4. Evaluación	116
2.11.4.1. Resultados de la evaluación de los derechos	119
2.11.4.2. Autoevaluación de la calidad asistencial.....	125
2.11.5. Garantía de seguridad y prevención de riesgos en la atención	129
2.11.6. Los derechos de las familias, voluntarios y trabajadores	136
2.11.6.1. Procedimiento de participación de residentes y familiares	136
2.11.6.2. Derechos de personas profesionales	137
2.11.6.3. Derechos y deberes de los voluntarios.....	138
2.11.6.4. Código deontológico.....	139
2.11.6.5. Procedimiento de consentimiento informado.....	142
2.11.7. Otros aspectos	145
2.11.7.1. Sugerencias, reclamaciones y quejas.....	145
2.11.7.2. Encuestas de satisfacción	146
2.11.7.3. Resultados de los cuestionarios de la satisfacción del cliente.....	147
2.11.7.4. Servicio de atención al usuario.....	152
2.11.7.5. Comisión de familiares / reuniones de familias	152
2.11.7.6. Comisión de usuarios.....	152
2.11.7.7. Equipos de mejora sobre estos temas	152
2.11.7.8. Protección de datos y confidencialidad	153
2.11.7.9. Modelo de contrato	156
2.11.7.10. Documento de voluntades anticipadas	158
2.11.7.11. Procedimiento de prevención de trato inadecuado.....	160
Capítulo III. Malos tratos: prevención y gestión	163
3.1. Introducción	163
3.2. El maltrato por género.....	167
3.3. Tipos de maltrato	167
3.3.1. La perspectiva de las personas mayores	168
3.3.2. La perspectiva de los profesionales	170
3.4. Modelos teóricos causales del maltrato de personas mayores.....	172
3.5. Factores de riesgo	174
3.6. Prevención	176

3.6.1. Pautas de prevención	176
3.6.2. Soluciones para la prevención de la negligencia y el abuso	184
3.7. Maltrato institucional	191
3.7.1. Factores de riesgo relacionados con el maltrato institucional.....	193
3.7.2. Indicios de maltrato institucional	194
3.7.3. Uso de sujeciones	196

Capítulo IV. Bioética..... 203

4.1. Introducción.....	203
4.2. Los últimos momentos de la vida. La muerte digna	214

Capítulo V. La voz de las personas: el conocimiento que las personas mayores, familiares y profesionales tienen sobre sus derechos y grado de ejercicio de los mismos..... 219

5.1. Personas autónomas	220
5.2. Personas mayores en situación de dependencia	236
5.3. La voz de las familias.....	261
5.4. La voz de los profesionales	281
5.4.1. Grupo de expertos profesionales	282
5.4.2. Comité ético-jurídico.....	288
5.4.3. Avances del Seminario sobre derechos de las personas mayores y sus cuidadores y prevención del trato inadecuado.....	289

Capítulo VI. Conclusiones..... 303

Anexos 307

Cuestionarios

Cuestionario para personas mayores en situación de dependencia

Cuestionario para personas mayores autónomas

Cuestionario para familiares

Cuestionario para profesionales

Bibliografía 339