Elder Abuse

Providing information
Raising awareness

May 2014

LOTTERY FUNDED

Introduction

Through the first Scottish national consultation of its kind, the Older People Services Development Project have revealed elder abuse as a previously-hidden problem within Black & Minority Ethnic (BME) communities.

Contrary to the perception BME communities ‘always look after their own’, this group of older people can face a range of difficulties. Indeed, it is sometimes the traditional reliance on family that can leave some older BME people vulnerable to financial, mental or even physical abuse.

Afraid to speak out for fear of abandonment, some of these older BME people are even unaware the problems they experience are actually termed as abuse.

The aim of this leaflet is to highlight a sensitive subject often swept under the carpet by BME communities, where older people who may already experience isolation and confusion through language and cultural difficulties can also be denied financial independence and the means to access support or necessary social services.

The Older People Services Development Project carried out a widespread consultation on elder abuse, in 2013, discovering a number of key issues.

This is a problem that is not restricted to those living with extended family, as abuse can also happen to older parents living in their own accommodation but whose children have control of their finances and make decisions on their behalf.

In addition to financial abuse, problems reported included physical neglect and sometimes abuse, a lack of respect or compassion and loneliness and isolation. The consultation also found that while some older people are unhappy about their situation, they do not understand the term or what would constitute ‘abuse’.

Clearly there is a need for a wider awareness of these problems, and to help identify the signs of elder abuse or neglect within BME communities. According to charity Action on Elder Abuse, more than 500,00 older people suffer some form of abuse in the UK. For older people in BME communities, this misery can be compounded by language or cultural barriers to accessing help and support.

虐待可以發生在任何人身上，而每一位受害者的經歷都可能不同。

這本小冊子的目的是要概述可能發生的不同類型老人受虐情況，
並為那些懷疑自己或認識的人遭受
虐待時可能有的各種處理方法。

什麼是老人受虐？

長者受虐行動（AEA）對老人受虐定義如下：

在理應信任的關係中出現的一次或多次對老人帶來傷害或傷痛的不當行為（1993）

虐待和疏忽分類

有各種不同類型的虐待，被虐者可能會同時受到多種形式的虐待。

金錢虐待

有時照顧者、朋友或家屬對老人施壓，要求他做出違背自身意願的財務決定。常見的例子有透過遺囑或委託書的形式，來使用或提取金錢或財產，又或者嘗試避免支付遺產稅或護理費等費用。這些屬於金錢虐待。金錢虐待還包括未經許可而取用老人的金錢或財產。

向老人施壓的手段包括向老人講述需要貸款等不幸經歷、假冒工作人員採用欺騙手段進入老人住宅後騙取金錢或偷竊財物。

語言虐待

語言虐待系指被信賴的人對你粗魯無禮、言語冒犯、大聲喊叫或諷刺羞辱。這些行為會對老人帶來極大的傷痛，使其喪失自信，不敢獨立行事或公開說話。

拒絕基本需要

拒絕某人的基本需要屬於虐待和疏忽的行為。這種虐待包括不給予如廁或飲食的協助、不尋求醫療救助、不遵守護理計畫、造成某人營養不良或脫水、不提供與社會接觸或享受生活的機會。

情緒或心理虐待

情緒或心理虐待包括長期忽略、欺淩、威脅、恐嚇、侮辱或羞辱某人。這種虐待還包括剝奪某人的吃飯時間、起床時間、睡覺時間、穿著以及被稱呼的選擇權。

性虐待

性虐待是最少被提及的一種虐待，但確實發生在老年人身上。不論年齡或性別，任何不情願的性接觸、暗示或言語表示都是不能接受的。

身體虐待

身體虐待包括毆打、不適當的束縛、用藥過度、強行餵食、抬起或移動時動作粗魯。

機構式虐待

當某機構為求便於提供服務，將自己的需求放在受助人的需求之前，便會發生機構式虐待。公共機構必須根據人權提供服務，人權包括：

- 生存權
- 免受折磨、羞辱或侮辱對待
- 私人生活、家庭生活、住所或溝通自主權

機構式虐待舉例：

- “按時”如廁
- 不考慮個人喜好規定飲食時間
- 不遵守護理計畫
- 缺乏隱私
- 無法接觸財產或金錢
- 不尊敬文化或宗教信仰
- 以對待兒童的方式與成年人交談。

歧視虐待

根據《2010 平等法案》，公共團體不得以性別、人種、種族、文化、宗教或信仰、語言、性取向、政治意見或年齡為由而對任何人有所歧視。

哪些人群存在受虐風險？

一些老年人由於記憶或溝通出現問題，難於確認和解釋遭受虐待，因而受虐的風險更大。

以下情況能夠降低受虐的風險：

- 能夠有效地管理錢財
- 能夠自行做出決定
- 能夠照顧自己
- 擴闊朋友和親戚社交圈。

施虐者？

受虐待的老年人通常認識和信任施虐者。施虐者可能是配偶、伴侶、成年子女、孫子（女）、照顧者、朋友、鄰居或其它值得信任的人。有些人是被他們關心的人虐待。

有時，施虐者是照顧者，他們無法提供必要的護理並疲于應付所處的困境。

一些施虐者是故意虐待別人，另一些施虐者可能是認識不足，沒有意識到他們的行為會對別人造成傷害，例如：不讓他們參與編定自己的照顧計劃，又或是說服老年人不要和某些朋友或家人見面。

虐待的發生地點？

虐待在以下地方都可能發生，包括自己家中、照顧者的家中、日間護理中心、護理院、療養院、老人院、醫院或公共場合。有時虐待發生時沒有目擊者，在其它情況下其他人可能會覺察到虐待事件。

如何保護自己

在考慮最佳的自我保護方式時，一定要記住你並非孤單一人。

一般施虐者會欺壓那些有孤立感、或是與社會或其他人脫離的人。一些施虐者會試圖使受害者感到更寂寞和孤立，從而增加受害者對其的依賴，以及他對受害者的控制。

為了降低這種風險，你可以採取一些實用的措施，確保在生活和選擇方面，得到最大程度的控制權。

規劃自身的安全

保障自身利益，現在就應為未來做好打算，勝於日後身體衰弱時，由其他人為你做決定。你可以考慮以下問題：

法律問題

- 你可以到蘇格蘭銀線（Silver Line Scotland）或當地的公民諮詢局（CAB）詢問各項法定做法的有關意見，但我們建議你在做出最後決定前應先諮詢律師意見。在簽署任何不肯定的文件或做出金錢或房屋方面的重大決定之前，要諮詢獨立意見。

選定合適人選，並建立一份委託書。一旦在你喪失心智慧力時，負責處理你的資金、財產、護理和福利等事項。

- 考慮你去世後財產的處置人，並考慮一份符合法律要求的遺囑。
- 必要時，根據形勢的變化可以更新遺囑和委託書。

金錢問題

- 定期檢查銀行戶口結帳單
- 有人代替購物時，要注意查看收據和花費
- 不要讓任何人知道你的銀行卡個人密碼等詳細資訊
- 了解電話和網路詐騙，避免透露你的銀行資料
- 將重要文件和貴重物品存放在安全和看不見的地方
- 不要借款給任何人，除非對方無法還款時你能夠承擔所欠款項
- 確保你信任的人知道你的重要財產和文件的存放位置

住房和護理

- 考慮未來的住房需求

- 如果你在家中獨立生活方面需要幫助，可以向市政府要求進行社區護理評估

- 如果你親自聘請家務助理，一定要檢查他們的推薦信，並確認他們是被雇或自雇形式。可從蘇格蘭自主支配（Self Directed Support Scotland）獲得更多資訊。

- 如果你需要搬到老人院或一些提供服務的住房，可搜尋那些合用的住宅，和留意租約及收費。

- 如果你考慮與家人同住，也許是你搬住他們處，或是他們搬來你家中，你和家人都當尋求獨立諮詢，考慮各種利與弊，以及租約可能引致的經濟問題。

- 如果你的住宅需要維修，當地的關心及維修（Care and Repair）可能提供幫助。

在家門前

- 不要讓任何人進入你的住房，除非你認識這個人，能確認對方的身份或與對方預約了來訪——你可以將探訪安排在有你信任的人共處的時候。

- 記住要求來訪者出示身份證明，若有任何懷疑，可先電聯來訪者所屬公司，經確認後再放人進入住房。如果來訪者身份真實，他們會樂於讓你驗證身份的。

對本地的知識

- 若自己行動不便，請小心計劃如何獨立地外出走動
- 若阁下自己獨立生活出現困難，應搜尋有哪些合適的支援服務
- 尋找出自己感興趣的本地活動

保持聯繫

- 可透過見面、電話、通信或通過互聯網與你信任的朋友和家人保持聯繫。
- 定期約見牙醫或醫生，並接受疫苗接種或健康檢查。醫療專業人員都曾接受過培訓，能夠識別受虐跡象，為你提供幫助。

如果受到虐待

任何人都可能受到虐待。如果受到虐待，你需要知道：

- 並非你的過錯
- 你不應該受到虐待
- 你有權不在擔驚受怕中生活
- 你有權獲得安全、健康的關係，並有權控制自己的生活
- 你無法改變或控制施虐者的行為
- 施虐者通常會隨著時間變本加厲

你有權決定做什麼事情——重要的是你要選擇你感覺舒服安全的行為。你可以：

與你信任的任何人傾訴。有時單是談一談虐待，就能幫助你決定該採取什麼行動。如果你不願意與親近的人談論這件事，你可以致電蘇格蘭銀線（Silver Line Scotland）或長者受虐行動（Action on Elder Abuse）（AEA）等服務熱線。

直接與施虐者對話或找其他人代表你與施虐者對話。明確表示他們對待你的方式是你不能接受，並要求他們停止這種行為。有時家人或其他親近的人可能並沒有意識到你對他們的行為不滿，除非你告知他們。

告知權威人士。權威可以是市政府的社工部或警方。《（蘇格蘭）2007 支援和保護成人法案》允許蘇格蘭市政府確認和保護可能受到傷害的人仕。他們會根據你的情況決定採取什麼行動來幫助你，並儘量諮詢你的意願。你還可以將你的受虐情況告知家庭醫生或其它醫務人員。如果你需要幫助來解釋自己的處境，你可以與獨立代言人傾訴，由他代表你表述自己的意見，並幫你做出正確的選擇。

徵求法律意見 – 你可能需要諮詢法律意見來編寫或變更遺囑或委託書，或嘗試收回金錢財產，或解除因受欺詐或威脅而達到的法律協議。你也可能獲得法律援助來資助有關費用。

如果你尚未準備好尋求幫助，這是你的選擇——這樣也可以。但能獲得更多有關各種行動的資訊，有助於日後處理虐待事件。

尋求幫助

要隨時尋求幫助可能會有困難，但如果老年人出於以下原因，不願意告訴別人他們的境況，要幫助他們就更加有難度：

- 擔心家屬或照顧者會陷入麻煩
- 感到尷尬
- 認為自己是負擔，受到虐待是他們的過錯造成的
- （在護理、金錢或精神支持方面）依賴于施虐者
- 擔心報復或加重虐待行為
- 無法解釋自己的境況
- 擔心失去保密權，和被其他人發現
- 不知道他們能否獲得合適的服務、支援或照顧
- 害怕其它選擇會比當前的虐待或疏忽更糟糕
- 缺少做出理性決斷的資訊

如果認為某人受到虐待 — 告發

不同的受害人以及因不同類型的虐待，會表現出不同的受虐症狀。例如行為變化、焦慮、不想與某人單獨共處、迴避或憤怒。

許多人在融入朋友和鄰居的生活時都非常謹慎，但有些人受到了虐待卻無法自行求助說明，就需要身邊的人提高關注。

如果你認為某人受到虐待，仔細想想你能夠提供哪些幫助；如果你不確定該怎麼做，可以向支援服務機構（見手冊最後部分）諮詢。你可能想直接協助受虐者，但若虐待行為已構成了罪行，最好由法定服務機構立即處理，否則你與施虐者接觸可能會帶來危險。

如果決定與你認定的受虐者交談，你要給對方機會，根據自己的意願傾訴，但注意對方可能會否認自己遇到了麻煩。告訴對方你為什麼擔心，切勿指控任何人任何事。

如果老年人告訴你他們確實受到了虐待，你應保持冷靜，協助他們做出合適的選擇。

服務機構

撥打 Silver Line Scotland（蘇格蘭銀線）服務熱線　0800 4 70 80 90

蘇格蘭銀線（Silver Line Scotland）是保密免費服務熱線，供蘇格蘭老年人使用，全年每天 24 小時服務。該服務熱線為老年人提供資訊、友誼和建議，並為諮詢人士提出建議，使其為老年朋友和家人提供最佳的支援/幫助。

長者受虐行動（AEA）服務熱線　080 8808 8141

長者受虐行動（AEA）是一個專門處理老人受虐問題的專業機構。在電話帳單上不會有撥打該電話號碼記錄。

Alzheimer Scotland 24 小時老年癡呆症服務熱線　0808 808 3000

24 小時老年癡呆症服務熱線是免費電話服務，為蘇格蘭癡呆症患者及其照顧者、親戚、專家、學生和其他關注癡呆症的任何人仕提供服務。

護理者團體

蘇格蘭護理者信託（Carers Trust Scotland）　0300 123 2008

Carers Trust Scotland（前稱皇家公主護理者信託）自 1991 年在蘇格蘭開展。是蘇格蘭最大的支持護理者綜合服務提供機構。

蘇格蘭護理者諮詢熱線（Carers Scotland Advice Line）　0808 808 7777
蘇格蘭護理者協會（Carers Scotland）是為支持那些照顧老年親屬、患病朋友或殘疾家屬的人士建立的慈善團體。該團體屬於 Carers UK（英國護理者協會）。

（蘇格蘭）公共監護人辦公室（Office of the Public Guardian）　01324 678300

蘇格蘭公共監護人辦公室（The Office of the Public Guardian in Scotland）的一般職能是監督那些被委以代表無法管理自身事務的成年人，管理監察他們財務或財產事務的情況。

市議會社會工作部（Council Social work department）

查找電話簿或撥打蘇格蘭銀線（Silver line Scotland）我們會為你查找號碼。

Self Directed Support Scotland　（蘇格蘭自主支配 ）
www.selfdirectedsupportscotland.org.uk

該網站能為使用社會照顧服務的人仕以及衛生保健和社會照顧服務職員提供一站式自主支配的資訊。

Police Scotland （蘇格蘭警察）　（緊急事件）撥打 999
蘇格蘭警察負責在整個蘇格蘭地域內維持治安　（非緊急事件）撥打 101
被接通到當地警局。

婦女援助（Women's Aid）服務熱線　0808 2000 247

Women's Aid（婦女援助）是一家全國性的慈善團體，致力於結束針對女性和兒童的家庭暴力事件。在英國我們的服務網擁有 300 個處理家庭暴力事件的專家。

蘇格蘭受虐男仕（AMIS）服務熱線

0808 800 0024

蘇格蘭受虐男仕（AMIS）一家全國服務機構，專為支援正經歷或曾受家庭虐待的男仕們服務。

公民諮詢局（Citizens Advice Bureau）　**0808 800 9060**

撥打 Citizens Advice Direct 公民諮詢局直線電話 或訪問 Citizens Advice 公民諮詢局蘇格蘭網站 www.cas.org.uk/bureaux 查找當地的公民諮詢局。

財務諮詢服務（Money Advice Service）　**0300 500 5000**

Money Advice Service（財務諮詢服務）透過免費和公正的建議協助求助者管理自己的錢財。該機構還與其它機構合作幫助求助者充分運用自己的錢財。該機構是政府建立的一家獨立服務機構。

HAPPY TO TRANSLATE®

Older People Services Development Project
Trust, Hanover (Scotland) and Bield Housing Associations
c/o Trust Housing Association
12 New Mart Road
Edinburgh EH14 1RL

www.EqualityScotland.com

Trust your home & more

HANOVERSCOTLAND

BIELD FREE TO BE

in partnership with age Scotland Love later life