

# PSC

3 | 2018

# INFO

**Tema**

**Criminalità ai danni  
delle persone anziane**



**Gentili lettrici, stimati lettori,**



«La truffa del falso nipote e lo scippo della borsetta della signora anziana rappresentano, in un certo qual modo, gli esempi tipici della criminalità compiuta ai danni delle persone anziane nell'immaginario collettivo.», scrive David Studer, dell'Università di Zurigo, che prosegue affermando: «Di fatto, i criminali sfruttano a loro vantaggio in modo mirato le caratteristiche specifiche delle persone anziane e la loro grande vulnerabilità [...]».

Il presente numero di Info PSC si occupa dei vari aspetti della criminalità nei confronti delle persone anziane. Per iniziare, David Studer presenta la ricerca sul tasso di criminalità ai danni delle persone anziane e mostra dove si trovano le difficoltà metodologiche in questo settore della ricerca e perché vi sono ancora pochi dati affidabili in quest'ambito.

Data questa situazione di partenza, siamo oltremodo grati a Alain Huber di Pro Senectute per aver illustrato in questo numero i risultati della prima indagine rappresentativa condotta in Svizzera sul tema degli abusi finanziari nei confronti delle persone over 55. Lo studio, pubblicato recentemente, è stato realizzato dall'Istituto di lotta contro la criminalità economica della Scuola universitaria professionale di Neuchâtel (ILCE, HEG-Arc) su incarico di Pro Senectute.

Già oggi polizia e istituti finanziari tengono conto del fatto che l'abuso finanziario ai danni delle persone anziane rappresenta un problema. In questo numero, Stefan Giger di UBS e Rolf Nägeli della Polizia comunale di Zurigo illustrano la loro collaborazione e presentano il progetto di prevenzione comune denominato card-security.ch.

I contributi di Albert Wettstein, dal punto di vista dell'Autorità indipendente di querela in materia di vecchiaia, e di Mirjam von Felten, responsabile del servizio specializzato «Intervento contro la violenza domestica» del Canton Argovia, spiegano come le persone anziane diventano vittime di violenza fisica e psicologica spesso commessa fra le proprie mura domestiche.

Nell'articolo finale, Giovanni Martinelli, della Polizia cantonale ginevrina, racconta in che modo la polizia di questo cantone gestisce le persone affette da Alzheimer.

Desideriamo in questa sede ringraziare vivamente le autrici e gli autori degli articoli di questo numero per i loro interessanti contributi ed auguriamo a voi, gentili lettrici e stimati lettori, buona lettura.

**Isaac Reber, Consigliere di Stato**

Presidente della Prevenzione Svizzera della Criminalità

**IMPRESSUM**

**Editore e fonte di informazioni**

Prevenzione Svizzera della Criminalità  
 Casa dei Cantoni  
 Speichergasse 6  
 Casella postale  
 CH-3001 Berna

e-mail: info@skppsc.ch  
 tel. +41 31 320 29 50

**L'INFO PSC 3 | 2018** è disponibile come file PDF nel sito: [www.skppsc.ch/skpinfo](http://www.skppsc.ch/skpinfo).

**L'INFO PSC 3 | 2018** esce anche in tedesco e francese.

**Responsabile** Chantal Billaud  
 Direttrice PSC a.i.  
**Versione francese** ADC, Vevey  
**Versione italiana** Annie Schirrmmeister,  
 Massagno  
**Grafica** Weber & Partner, Berna  
**Stampa** Vetter Druck AG, Thun  
**Tiratura** i: 200 | f: 300 | t: 1350

**Data di pubblicazione** dell'edizione 3 | 2018:  
 dicembre 2018

© Prevenzione Svizzera della Criminalità PSC, Berna

# Studi sui casi ufficiosi (non denunciati) di criminalità ai danni delle persone anziane

Anche se si prevede un aumento importante del numero di persone anziane dovuto al crescente invecchiamento della popolazione principalmente in seguito ad una diminuzione del tasso di fertilità, le conoscenze empiriche sulla criminalità ai danni delle persone anziane sono scarse e poco affidabili.



Fanno parte della fascia d'età «anziani» i giovani pensionati 65enni attivi e sportivi e i 90enni costretti a letto.

Il presente articolo intende illustrare le difficoltà e le cause all'origine di questo fenomeno dal punto di vista criminologico e fornire una breve panoramica sulle categorie di reati coinvolti.

## Autore

**David Studer**

Dr. iur. e lic. phil.  
Istituto di  
giurisprudenza,  
Università di Zurigo



## Vecchi vecchi e giovani vecchi

Prima di occuparci di «criminalità ai danni delle persone anziane», occorre innanzitutto stabilire cosa si intende effettivamente per «vecchio». Di fatto, oggi non esiste alcun consenso sul momento in cui inizia questa fase della vita. Vi sono piuttosto vari concetti di età che fissano il suo inizio in periodi di volta in volta diversi. Si parla perciò di età personale (gli anni che ci si dà), interpersonale (gli anni che si danno agli altri), consensuale (il grado di concordanza fra età personale e interpersonale) o cronologica (il numero effettivo di anni). Nella maggior parte dei

casi, però, la separazione fra «vecchi» e «giovani» coincide con il momento del «pensionamento» (Studer, 2012, pag. 48). In gerontologia, si opera anche una distinzione fra terza età (giovani vecchi) e quarta età (persone a partire dagli 80–85 anni).

Ci si può dunque chiedere quanto sia effettivamente sensato parlare di «criminalità ai danni delle persone anziane». Se si fissa arbitrariamente l'inizio della «vecchiaia» a 60 o 65 anni, questa fase della vita può protrarsi (nel migliore dei casi) per 40 anni. Si crea in tal modo un gruppo artificiale di persone le quali talvolta non hanno un gran che in comune se non un evento stabilito arbitrariamente: a questa categoria appartengono sia i giovani pensionati 65enni attivi e sportivi che i 90enni costretti a letto. Risulta quindi evidente che persone con stili di vita così diversi non corrono assolutamente gli stessi rischi di essere vittime di un crimine sia in termini di frequenza che di genere di reato. In questo senso, l'espressione «criminalità ai danni delle persone anziane» rappresenta una semplificazione forse esagerata di una categoria eterogenea. Nella pratica si deve tuttavia fissare un limite da qualche parte.

## Metodi e dati dubbiosi

Il metodo più comune – per il quale in realtà non esiste alternativa – per stabilire con che frequenza e in quali settori le persone sono confrontate con la criminalità consiste nell'intervistarle nell'ambito di uno studio sui casi ufficiosi (non denunciati), la cosiddetta «crime victimization survey» o indagine sulle vittime di crimini. La procedura abituale consiste nel contattare le persone destinatarie (scelte a caso o in base a determinati criteri) fra la popolazione in generale e nel sottoporre loro un elenco con molte domande per telefono, per iscritto o di persona. Dopo una prima fase, che serve a chiarire con domande filtro se la persona destinataria è effettivamente stata vittima di reati, inizia – in caso di risposta affermativa – una seconda fase in cui si

pongono numerosissime domande dettagliate su data del reato, modus operandi, connotati dell'autore del reato, importo sottratto, ecc. Di conseguenza, capita spesso che la persona interrogata debba rispondere ad un centinaio di domande.

Se questa procedura standard è fatta per la popolazione residente adulta, essa pone rapidamente problemi e dubbi notevoli per quanto riguarda la qualità dei dati così raccolti quando si vogliono ottenere informazioni su categorie di popolazione specifiche come giovani, stranieri o appunto anziani. Fra i problemi incontrati nel caso delle persone anziane citiamo per esempio:

- Numero troppo esiguo di campioni/ costi troppo elevati: dati i bassi tassi di prevalenza di numerosi reati, per effettuare ricerche sulle vittime, occorre un numero elevatissimo di campioni, ciò che genera enormi costi di raccolta dei dati. Quando si effettuano ricerche speciali nell'ambito di un'inchiesta fra la «popolazione in generale» incentrate su sottocategorie particolari (p. es. in relazione con determinate fasce d'età), di regola il numero di vittime è così limitato da rendere praticamente impossibile qualsiasi valutazione. A ciò si aggiunge il fatto che, a causa delle limitazioni fisiche (leggere qui di seguito), il sondaggio di persona (face-to-face), per l'appunto il più oneroso, è probabilmente il solo ad essere il più adatto fra i metodi di raccolta dati.
- Accesso difficile o impossibile: dato che una percentuale non indifferente della popolazione anziana e molto anziana è ricoverata in istituti quali case di cura, case per anziani o ospedali, è difficile o addirittura impossibile accedervi. Questa situazione, già riferita da Schnell (1991) nel suo saggio «Wer ist das Volk?» (Chi è il popolo), in merito alla popolazione in generale, è ancora più grave nel caso della categoria delle persone anziane.

- Disturbi della salute: dato che molte persone anziane hanno difficoltà a leggere e, andando avanti con gli anni, anche a scrivere a causa del costante calo dell'acuità visiva, è difficile effettuare sondaggi scritti. Se i sondaggi telefonici (CATI) non sono un'alternativa valida a causa dei potenziali deficit uditivi, neppure i sondaggi di persona sono una soluzione poiché possono dar luogo ad incomprensioni e richiedono dunque misure particolari p. es. scrivere le risposte con lettere ingrandite su cartoncini (effetto di recenza).

- Demenza: la diffusione di malattie da demenza è spesso molto sottovalutata. Come risulta da varie ricerche, circa il 4% delle persone fra i 65 e i 69 anni soffre di demenza grave o moderatamente grave. Fra gli ultranovantenni, questo tasso supera già il 30% (Studer, 2012, pag. 75 con altre referenze). Pertanto, si può partire dal presupposto che una percentuale non indifferente di persone anziane non sia in grado di rispondere alle domande del sondaggio o lo è solo in misura limitata. Nell'ambito di un sondaggio rappresentativo fra anziani condotto in Austria (Studer, 2012), le persone interrogate sono state sottoposte al cosiddetto «test dell'orologio» come strumento di screening per identificare casi di demenza. Si trattava di disegnare due lancette in un cerchio dato e poi di indicare l'ora disegnata in «forma

numerica», nel campo sotto il cerchio. L'illustrazione 1 mostra alcuni risultati del test.

Riassumendo, realizzare sondaggi fra persone anziane comporta notevoli problemi metodologici. Data l'impossibilità di compensare ulteriormente i campioni mancanti con un sistema di ponderazione senza generare distorsioni sistematiche (bias), non c'è quindi da meravigliarsi se, malgrado alcuni vantaggi nell'effettuare sondaggi fra persone anziane (p. es. maggiore disponibilità perché non svolgono più un'attività lavorativa oppure la presenza del nominativo nell'elenco telefonico), il ricercatore empirico dispone raramente di dati attendibili in materia di criminalità ai danni delle persone anziane. Più l'età delle persone è avanzata, più il metodo del «sondaggio di vittimizzazione» raggiunge i suoi limiti. In quest'ambito, la ricerca qualitativa può certo fornire preziose informazioni offrendo una visione realista e fedele dei destini delle singole persone (p. es. negli ospizi), ma non permette di effettuare generalizzazioni. I problemi incontrati non devono però spingerci verso un fatalismo metodologico. Spiegano semplicemente perché gli studi quantitativi empirici sulla criminalità ai danni delle persone anziane sono rari e perché i «grandi» sondaggi di vittimizzazione internazionali (ICVS, UE ICS) o nazionali (NCS, Crime Survey for England Wales etc.) fra le vittime risultano spesso troppo ottimisti.

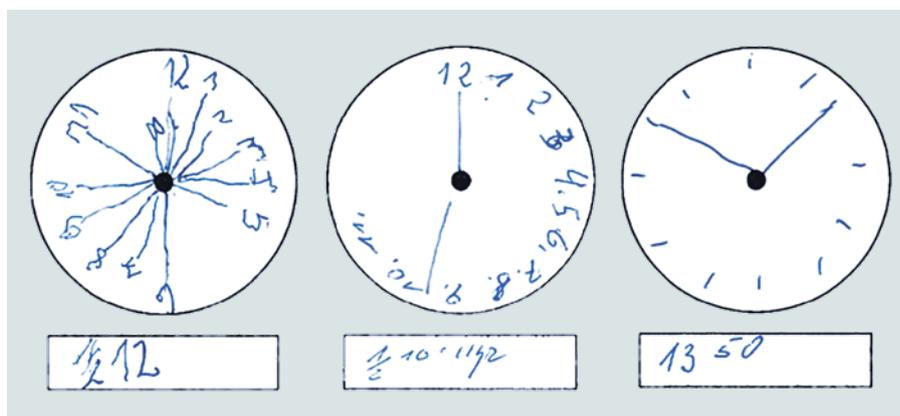


Illustrazione 1: tre esempi di un «test dell'orologio» compilato (Studer, 2012, pag. 50).



*I disturbi della salute di cui soffrono le persone anziane complicano il rilevamento dei dati.*

### **Criminalità: un problema per le persone anziane?**

La criminalità ai danni delle persone anziane rappresenta veramente un problema? Secondo i sondaggi empirici, la criminalità è senz'altro percepita come un problema sociale importante. È in ogni caso ciò che emerge quando si «preparano prima» le persone interrogate sul tema della criminalità. Se invece si pone una domanda aperta, vale a dire senza suggerire risposte e senza aver tematizzato prima l'argomento, generalmente la criminalità non occupa una delle primissime posizioni nella classifica dei problemi più importanti. In un sondaggio condotto nel 2012 in Austria fra i sessantenni (Studer, 2012), i problemi come la «disoccupazione», la «povertà» o i «crescenti costi della salute» erano considerati nettamente più importanti della criminalità. Anche lo studio «Challenges of Europe», condotto dal GfK-Verein nel 2011, ha evidenziato che il problema della criminalità rivestiva solo un'importanza secondaria.

La questione di sapere se la criminalità ai danni delle persone anziane costituisca un problema va quindi considerata in modo differenziato, perché dipende dalla situazione. La criminalità

può, come in ogni altra fascia d'età, diventare un problema per le persone anziane, se queste ultime ne sono esse stesse vittime o hanno subito dei danni (criminalità oggettiva), vale a dire se i loro beni giuridici sono stati lesi. La criminalità può però anche avere conseguenze indirette sotto forma di paura e senso d'insicurezza. Anche se questo senso d'insicurezza soggettivo non è certo del tutto dissociato da una minaccia oggettiva, ossia dal rischio individuale di vittimizzazione, la sua correlazione con quest'ultima è spesso solo debole: si può sviluppare un senso d'insicurezza vivendo in condizioni razionalmente sicure, e viceversa. Entrambe le percezioni, sia soggettiva che oggettiva, possono giustificare l'introduzione di misure di prevenzione contro la criminalità: la paura può condurre ad una riduzione della qualità di vita, benché sia oggettivamente immotivata, e anche la sicurezza soggettiva rientra nei compiti della polizia.

A livello empirico, occorre evidenziare che in generale le persone anziane non hanno più paura dei giovani, ma valutano i rischi che corrono in modo realistico. Le persone anziane tendono però più spesso ad evitare le situazioni pericolose e adottano più sovente

misure di sicurezza rispetto ai giovani. L'immagine delle persone anziane eccessivamente paurose che talvolta predomina è quindi errata.

### **La truffa del falso nipote e lo scippo: si tratta di veri e propri rischi?**

La truffa del falso nipote e lo scippo della borsetta della signora anziana rappresentano, in un certo qual modo, gli esempi tipici della criminalità compiuta ai danni delle persone anziane nell'immaginario collettivo. Di fatto, i criminali sfruttano a loro vantaggio in modo mirato le caratteristiche specifiche delle persone anziane e la loro grande vulnerabilità (possibilità ridotte di fuggire a causa di una mobilità limitata, minori possibilità di difendersi, deficit cognitivi, ecc.). La creatività dei criminali che operano spesso in bande organizzate, appare in quest'ambito illimitata. Sono quindi state adottate a vari livelli delle misure per impedire questi generi di reati. Per esempio, le banche non versano grossi importi, o se lo fanno è solo dopo intesa risp. dopo un periodo d'attesa o in diverse rate. Sono tra l'altro state lanciate diverse campagne di prevenzione per sensibilizzare la popolazione sui trucchi messi in atto dai truffatori. Queste campagne informative sono efficaci fino a quando i criminali non mettono in atto nuove forme di truffa. Anche se questi delitti possono essere tragici a livello personale (p. es. perdita di tutti i propri risparmi), occorre tuttavia chiedersi se non distolgono lo sguardo da altri reati commessi ai danni delle persone anziane, che attirano meno l'attenzione dell'opinione pubblica, anche se sono altrettanto problematici.

In generale, le ricerche empiriche evidenziano che le persone anziane presentano un rischio di vittimizzazione ridotto, vale a dire un tasso di prevalenza più basso rispetto alle persone più giovani per quanto riguarda i reati inclusi negli studi classici di vittimizzazione presi in esame. Per illustrare questa fattispecie nell'ambito del presente



Roman Babakin/123RF

I dati raccolti nell'ambito dei sondaggi di vittimizzazione standardizzati (che figurano d'altronde anche nelle statistiche di polizia) stanno ad indicare che l'età rappresenta in larga misura, sia oggettivamente che soggettivamente, un «porto sicuro».

articolo è stato elaborato qui di seguito un grafico basato sui dati dell'ICVS (sondaggio 2000) che illustra la curva dei tassi di prevalenza su 5 anni per fascia d'età relativa ad una selezione di reati (illustrazione 2).

Anche se si tratta solo di una rappresentazione approssimativa, in assenza di fattori di ponderazione il messaggio che emerge dal paragone per fascia d'età dei tassi di prevalenza di oltre 34 000 persone interrogate è chiaro:

sono i giovani ad essere le principali vittime (non era possibile effettuare una suddivisione più precisa della categoria di persone oltre i 70 anni). In base ai dati dell'ICVS, le persone anziane costituiscono la fascia d'età meno a rischio, tranne per alcuni reati (non illustrati qui).

I motivi che possono spiegare queste cause sono diversi. La causa più evidente dovrebbe risiedere nel comportamento stesso delle persone anziane, le quali si trovano solo (più) raramente in «zone ad alto rischio» come grandi assembramenti di persone o luoghi in cui si consuma molto alcol (uscite) o ancora in giro ad orari a rischio (comportamento a basso rischio), per cui incontrano anche più raramente persone inclini a commettere reati, conformemente alla Routine Activity Theory o teoria delle attività routinarie (Cohen e Felson, 1979). Da notare che la diminuzione delle uscite osservata con l'avanzare dell'età non

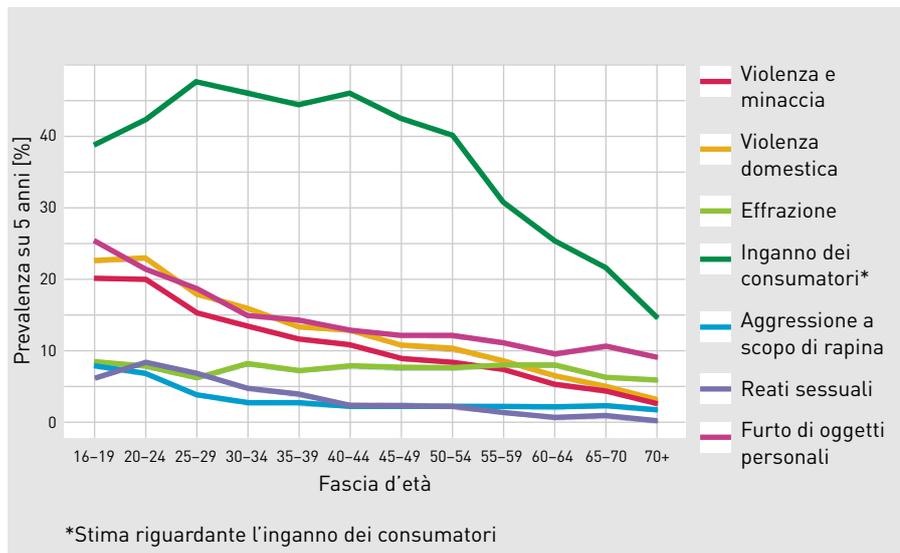


Illustrazione 2: tassi di prevalenza di delitti selezionati su 5 anni, separati in funzione delle fasce d'età (dati: ICVS, sondaggio 2000, solo campioni «nazionali», senza ponderazione).

dev'essere assolutamente interpretata solo come comportamento di evitamento, bensì va intesa come conseguenza di un cambiamento delle esigenze (p. es. ballare fino all'alba) e dello stile di vita.

Il calo dei tassi di prevalenza che spesso si constatano con l'avanzare dell'età non significa tuttavia che non vi siano settori in cui le persone anziane sono particolarmente esposte a rischi. Oltre alle truffe citate nei media, annoveriamo in quest'ambito forme più sottili di discriminazione («aegismo»), non sempre rilevanti dal punto di vista penale, come osservazioni sprezzanti, sottovalutazione oppure infantilizzazione.

I delitti commessi nel contesto sociale di prossimità costituiscono quindi un altro settore che sfugge ampiamente alle ricerche empiriche (doppia zona grigia). Ma è solo in rari casi che si viene a conoscenza di ciò che succede fra le mura di casa, all'interno delle famiglie (ma anche in altri settori istituzionali inaccessibili al pubblico). Una cosa è certa: la presenza di persone affette da una malattia cronica – che quindi hanno bisogno di cure, dipendono dall'aiuto di terzi e si trovano talvolta in uno stato di dipendenza – può risultare gravosa dal punto di vista emotivo e sfociare in maltrattamenti, fisici o psicologici, da parte del partner e/o di un altro familiare o di una persona curante. Le forme di maltrattamenti vanno «dall'incuria», passando «dalla minaccia di far ricoverare la persona anziana in una casa di cura» o «dall'obbligo ad assumere medicinali» fino «alla limitazione delle possibilità di contatto».

Infine è opportuno evidenziare che le persone della quarta età sono maggiormente esposte al rischio di un omicidio (Abrahamse, 1999). In Germania è risaputo che si imputa troppo spesso la causa di decesso di persone anziane ad una morte naturale. Anche in Svizzera (p. es. nel Canton Berna) si discute quindi spesso del fatto di eseguire una seconda autopsia medica per appurare se il numero dei casi di morte non naturale è in realtà più importante.

### Conclusioni

Come illustrato, la complessità e addirittura l'impossibilità di applicare i metodi di ricerca alla «criminalità ai danni delle persone anziane» ha per effetto di abbellire il quadro del tasso di criminalità. In generale, i dati raccolti nell'ambito dei sondaggi di vittimizzazione standardizzati (come d'altronde anche nelle statistiche di polizia) stanno ad indicare che l'età rappresenta in larga misura, sia oggettivamente che soggettivamente, un «porto sicuro» (Görgen et al., 2009; Wetzels, Greve und Mecklenburg, 1995, pag. 107; Studer, 2012). Vi sono invece diverse indicazioni sulla frequenza dei delitti, in cui si cumulano caratteristiche rilevanti dal punto di vista vittimologico, riguardanti soprattutto persone molto anziane, persone affette da demenza e bisognose di cure (possibilità limitata di sporgere denuncia, vulnerabilità, rischio ridotto di individuazione, rapporto di dipendenza, ecc.), sfruttabili in modo mirato. Fra i delitti citiamo in particolare i reati contro il patrimonio (truffa) o gli omicidi (sotto il pretesto della morte naturale). Importanti dal punto di vista vittimologico possono anche essere le relazioni fra persona anziana e persona curante, poiché talvolta danno luogo, intenzionalmente o per ignoranza (per esempio in caso di sovraccarico di lavoro della persona curante), a dei reati. Per questo motivo, l'autore del presente articolo chiede, in vista dell'adozione di misure di prevenzione concrete, che lo studio della «criminalità ai danni delle persone anziane» sia suddiviso in vari sotto-settori (p. es. nella terza o quarta età) e che le problematiche siano trattate in funzione di una fascia d'età o di un reato specifico (come p. es. abusi nell'ambito delle cure private, truffe, eutanasia). Fra le possibili soluzioni da perseguire in quest'ambito, si può prevedere una collaborazione interdisciplinare con medici e servizi di cura, ma anche il coinvolgimento e la formazione di «cappable guardians» (p. es. il postino o un vicino), come pure la creazione di centri d'accoglienza a bassa soglia.

### Bibliografia

Abrahamse, A. F. (1999). *Cohort survival projections of homicide rates: Victimization types*. In National Institute of Justice (Hrsg.). *Proceedings of the Homicide Research Working Group Meetings, 1997 and 1998* (S. 167178). Washington, D. C.: U.S. Department of Justice.

Cohen, L. E. und Felson, M. (1979). *Social Change and Crime Rate Trends: A Routine Activity Approach*. *American Sociological Review*, 44. S. 588–608.

Görgen, T. et al. (2010). *Sicherer Hafen oder gefährliche Zone? Kriminalitäts- und Gewalterfahrungen im Leben alter Menschen*. Frankfurt am Main: Verlag für Polizeiwissenschaften, Kriminologisches Forschungsinstitut Niedersachsen (KFN).

Schnell, R. (1991). *Wer ist das Volk? Zur faktischen Grundgesamt bei «allgemeinen Bevölkerungsumfragen»: Undercoverage, Schwer erreichbare und Nichtbefragbare*. *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 43, S. 106–137.

Studer, D. (2012). *Kriminalitätsfurcht und Viktimisierung im Alter. Ergebnisse einer nationalen Opferwerdungsbefragung unter österreichischen Seniorinnen und Senioren*. Dike, Schriftenreihe zur Kriminologie und Kriminalprävention (Bd. 1).

Wetzels P., Greve W. und Mecklenburg, E. (1995). *Kriminalität im Leben alter Menschen: Eine altersvergleichende Untersuchung von Opfererfahrungen, persönlichem Sicherheitsgefühl und Kriminalitätsfurcht; Ergebnisse der KFN-Opferbefragung 1992*. Kohlhammer Verlag.

# Abusi finanziari: molte vittime e ingenti danni finanziari

L'Istituto di lotta contro la criminalità economica della Scuola universitaria professionale di Neuchâtel (ILCE, HEG-Arc) ha svolto, in collaborazione con Pro Senectute, uno studio sugli abusi finanziari ai danni di persone nella fascia d'età over 55.

Lo studio mette in evidenza che gli abusi finanziari sono un serio problema sociale. In Svizzera, infatti, una persona su quattro di età superiore ai 55 anni è stata confrontata con un abuso finanziario nelle sue varie forme negli ultimi cinque anni e una persona su cinque ha subito un danno finanziario. Secondo una stima dell'ILCE, la perdita finanziaria complessiva registrata ammonta a oltre 400 milioni di franchi all'anno.

A Pro Senectute sta molto a cuore che le persone anziane possano continuare a vivere a casa propria il più a lungo possibile e in modo indipendente, e soprattutto che possano sentirsi al sicuro sia fra le mura domestiche che negli spazi pubblici. In base agli articoli apparsi nei media e alle osservazioni della polizia, emerge però che le persone anziane sono sempre più spesso prese di mira dai malfattori e sono quindi vittime di tentativi di truffe. Sulla base di queste premesse, Pro Senectute

ha incaricato l'Istituto di lotta contro la criminalità economica della Scuola universitaria professionale di Neuchâtel (ILCE, HEG-Arc) di esaminare più da vicino la problematica. Il presente studio costituisce la prima indagine rappresentativa sul tema degli abusi finanziari nei confronti delle persone over 55 condotta in Svizzera.

L'ILCE ha analizzato i seguenti aspetti:

- quanto è grave il problema
- quali sono le forme di abuso più frequenti
- qual è il profilo tipico delle vittime
- in che misura le vittime parlano dell'abuso finanziario subito o sporgono denuncia
- se e attraverso quali canali le persone over 55 si informano sugli abusi finanziari

## Svolgimento dello studio

Nella prima fase dello studio, l'ILCE ha condotto delle interviste con diversi professionisti nelle tre regioni linguistiche della Svizzera, e sulla base di questi incontri ha elaborato il questionario. Nella seconda fase dello studio è stata condotta un'indagine rappresentativa sul tema degli abusi finanziari tra le persone over 55. All'indagine, condotta dall'istituto di ricerche M.I.S. Trend, hanno partecipato 1257 persone residenti nella Svizzera tedesca, nella Svizzera romanda e nella Svizzera

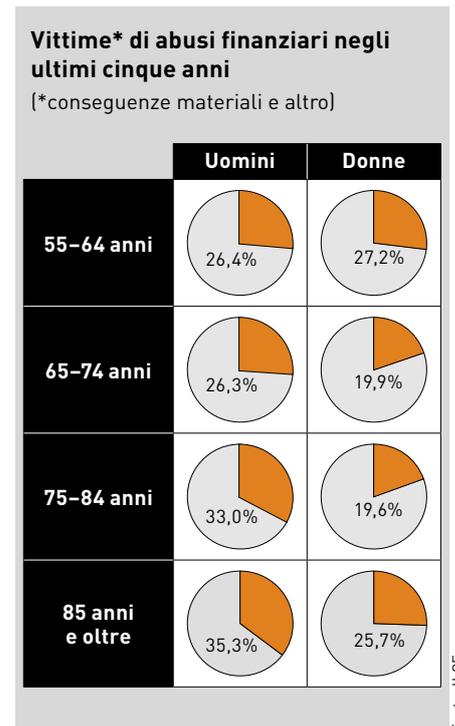
italiana, contattate sia per telefono che per iscritto con l'invio del questionario.

## Caratteristiche delle vittime: differenze in base all'età...

Stando ai risultati dell'indagine, negli ultimi cinque anni il 25,5% della popolazione over 55 residente in Svizzera avrebbe subito una forma di abuso finanziario.

Per il 22,2% della popolazione over 55, la principale conseguenza negativa è stata una perdita economica. Tra le altre conseguenze negative lamentate dalle vittime figurano anche la paura, il nervosismo o la perdita di tempo.

Secondo l'ILCE, le persone tra i 55 e i 64 anni e a partire dagli 85 anni sono più spesso vittime di abusi finanziari rispetto alle altre fasce d'età.



## ... al sesso ...

Gli uomini sono più spesso vittime di abusi finanziari rispetto alle donne. Secondo l'ILCE, in quest'ambito svolge un ruolo importante il fatto che il numero di uomini che si occupa delle proprie finanze è maggiore rispetto al numero di donne (il 78,9% degli uomini rispetto al 66,9% delle donne). Complessivamente, inoltre, gli uomini sono

## Autore

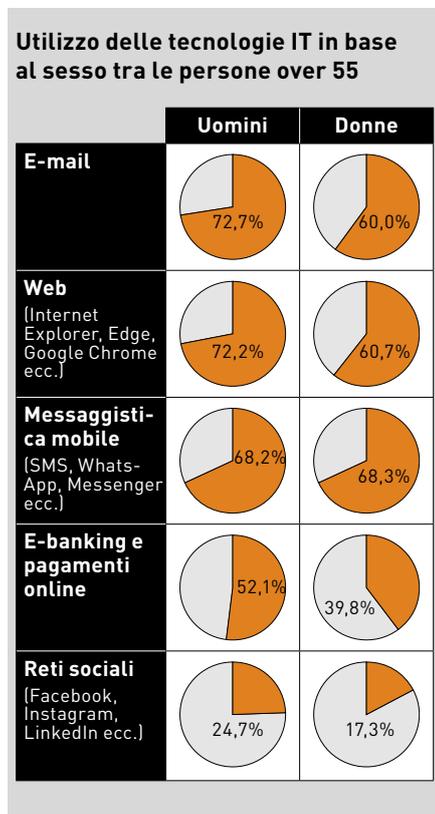
### Alain Huber

Membro della Direzione collegiale di Pro Senectute Svizzera/responsabile tematiche specialistiche



## CRIMINALITÀ AI DANNI DELLE PERSONE ANZIANE

più spesso bersaglio della cybercriminalità – ad eccezione del romance scamming – rispetto alle donne (il 33% degli uomini rispetto al 23,6% delle donne)



e anche più spesso vittime (il 5,7% degli uomini rispetto al 3% delle donne).

La cybercriminalità miete più vittime fra gli uomini perché questi ultimi utilizzano più frequentemente le nuove tecnologie IT. Le persone fra i 55 e i 64 anni, e in particolare gli uomini appartenenti a questa fascia d'età, sono inoltre maggiormente esposti alla cybercriminalità soprattutto perché passano più tempo online.

### ... e alle regioni linguistiche

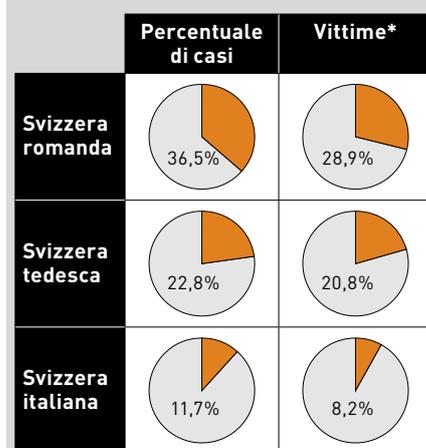
La percentuale di vittime di abusi finanziari risulta più elevata nella Svizzera romanda, che precede la Svizzera tedesca e la Svizzera italiana. La classifica rimane invariata anche per quanto riguarda il numero di persone vittime di perdite finanziarie.

Secondo gli autori dello studio, i seguenti fattori possono in parte spiegare queste differenze regionali.

- Nella Svizzera italiana vi è in generale un tasso nettamente inferiore di tentativi di abusi finanziari (66,7%) rispetto a quanto succede nella Svizzera tedesca (71,6%) e nella Svizzera romanda (82,6%).

- Nella Svizzera tedesca, le persone anziane sono meglio informate sulle varie forme di truffa rispetto ai loro connazionali. In questa regione, il 59,8% degli interrogati afferma di essersi già informato sul tema degli abusi finanziari. Nella Svizzera romanda, questa percentuale è solo del 47,1%, e nella Svizzera italiana del 45,9%.

### Percentuale di casi e vittime in base alle regioni linguistiche



\*perdita finanziaria

Fonte: ILCE

### Le 10 forme di abuso più frequenti

Tentativi di truffa in caso di:	Persone*
Vendita di prestazioni di servizio non richieste (p. es. abbonamenti, lavori domestici, assicurazioni)	1356830
Phishing	594421
Vendita di articoli a prezzi esorbitanti	523349
Vendita di servizi «inutili» destinati alle persone della terza età (p. es. apparecchi acustici, sistemi di chiamata di soccorso)	482428
Prima l'anticipo, poi il guadagno (p. es. eredità, lotteria)	387666
Furto in un luogo pubblico	267059
Sconosciuto che simula di trovarsi in una situazione d'emergenza (smarrimento del portafoglio o delle chiavi) e chiede denaro	234753
Ricezione di articoli non ordinati	208909
Proposta d'investimento fraudolenta	202448
Avviso di pagamento falso / polizze di versamento falsificate	178757

Perdita finanziaria in seguito a:	Persone*
Furto in un luogo pubblico	155066
Furto al distributore di denaro durante un prelievo di contanti	62457
Richiesta di denaro da parte di uno sconosciuto in difficoltà (smarrimento del portafoglio o delle chiavi)	60304
False inserzioni in Internet	47381
Ricezione di articoli non ordinati	38767
Tentativo di limitare le spese da parte di una persona vicina	27457
Cambio valuta estera	23691
Utilizzo di denaro contro la volontà della vittima da parte di una persona vicina	23691
Vendita di articoli a prezzi esorbitanti	21537
Vendita di prestazioni di servizio non richieste (p. es. abbonamenti, lavori domestici, assicurazioni)	19383

\*Numero di persone in base alle stime dell'ILCE

Fonte: ILCE

- Un esame della copertura mediatica effettuato da Pro Senectute evidenzia inoltre che questo tema è trattato molto più spesso nei media della Svizzera tedesca che in quelli della Svizzera romanda o della Svizzera italiana.
- L'ILCE formula un'altra ipotesi per spiegare questa situazione: a livello mondiale, le persone francofone sono molto più numerose delle persone germanofone o italofone. Se si parte dal presupposto che certi abusi sono commessi dall'estero, questo potrebbe in parte chiarire la differenza esistente fra la Svizzera romanda e la Svizzera tedesca, tuttavia non la differenza con la Svizzera italiana.

### Le forme di abusi più frequenti

L'ILCE ha analizzato le forme di abusi come le pratiche commerciali ingannevoli, la cybercriminalità, le diverse forme di truffa, i furti e gli abusi finanziari commessi all'interno della sfera privata.

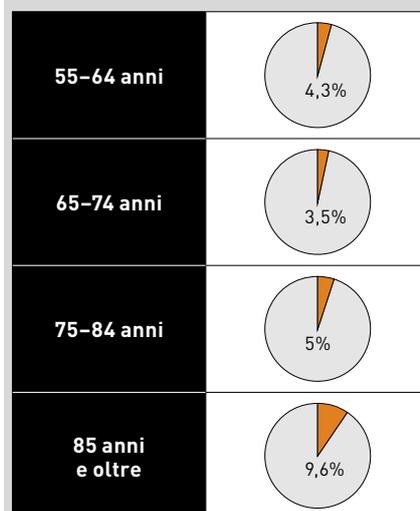
Anche se i media riferiscono spesso del trucco del falso nipote o del finto poliziotto, causa di ingenti danni finanziari, secondo lo studio questi raggiri non rappresentano le truffe più frequenti. In base all'indagine, il trucco del falso nipote si colloca in 13ª posizione e il trucco del finto poliziotto addirittura in 23ª posizione. Fra le 10 forme di abusi finanziari più frequenti si trovano al 1º posto le truffe nell'ambito delle pratiche commerciali ingannevoli, come la vendita di prestazioni di servizio non desiderate (p. es. abbonamenti e assicurazioni), la vendita di articoli a prezzi esorbitanti (p. es. vino), la ricezione di articoli non ordinati o interventi che inducono ad acquistare servizi mirati destinati specificamente alle persone anziane come sistemi di chiamata di soccorso o apparecchi acustici che le persone in questione non desiderano o di cui non hanno ancora bisogno attualmente. Altre truffe frequenti sono anche il phishing e le promesse di guadagno in cambio di un anticipo, come pure i furti con destrezza in luoghi pubblici.

Per quanto riguarda il numero di persone over 55 che hanno subito danni finanziari, i furti nei luoghi pubblici si collocano in 1ª posizione. Si tratta per esempio del trucco dello sconosciuto che simula di trovarsi in una situazione d'emergenza e chiede denaro, oppure del furto al momento di prelevare contanti ad un distributore automatico di denaro. In 4ª e 5ª posizione si piazzano la ricezione di articoli non ordinati e le false inserzioni in Internet.

### Abusi finanziari commessi all'interno della sfera privata

L'ILCE ha pure analizzato l'abuso finanziario all'interno della sfera privata. In questi casi, l'autore o l'autrice è una persona nota e sussiste una relazione di dipendenza o di fiducia (p. es. persona curante, notaio, avvocato, assistente sociale, familiare). In base allo studio, negli ultimi cinque anni il 4,6% (124.531 persone) delle persone over 55 ha vissuto una simile situazione. Nella fascia d'età delle persone over 85, quasi una persona su dieci si è sentita limitata nel proprio diritto all'autodeterminazione finanziaria. Disporre di ulteriori dettagli, come per esempio in che misura questo abuso avviene in seno alla famiglia, non è tuttavia possibile per via del numero limitato di dati disponibili.

#### Vittime di abusi finanziari all'interno della sfera privata



### Popolazione informata e tabù sociale

Oltre la metà delle persone (56%) appartenenti alla fascia d'età degli over 55 si informa sul tema degli abusi finanziari, prevalentemente attraverso la stampa (40,8%), la televisione (30,7%) e la radio (19%). I colloqui personali con parenti e conoscenti sono, con il 15,8%, una fonte importante di informazioni. I corsi sulla prevenzione sono invece frequentati solo da una minima parte di queste persone (2%).

Lo studio ha però anche evidenziato che oltre il 60% delle vittime non parla con nessuno di quanto vissuto. I motivi sono diversi: oltre a provare vergogna per essere cascati nella trappola di un truffatore, anche l'atteggiamento della società svolge un ruolo, in quanto si tende a considerare che solo le persone stupide o ingenuie possono essere vittime di tali truffe.

#### Percentuale di persone che si sono già informate sugli abusi finanziari



Fonte: ILCE

### Conclusione

La popolazione over 55 è generalmente ben informata. Questo dato di fatto rappresenta una grande opportunità per sensibilizzarla su questo tema e mette in evidenza che i media svolgono un ruolo importante in materia di prevenzione. I loro articoli sostengono il comportamento preventivo, anche se seguono il trend della stampa scandalistica, che si focalizza spesso sui casi in cui sono state sottratte in modo fraudolento ingenti somme di denaro e meno sulle truffe messe a segno quotidianamente e sulle loro conseguenze. L'informazione sui tipici schemi di raggio è quindi essenziale per sensibilizzare tutte le fasce d'età e prevenire le truffe.

Due terzi delle persone che hanno subito un abuso finanziario non parlano con altri di quanto vissuto. Gli abusi

finanziari devono quindi diventare un tema di discussione pubblica. Infatti, chi si fa raggirare da un truffatore non è né stupido, né ingenuo. I truffatori sono raffinati e sono estremamente abili nel manipolare le loro vittime. Gli strumenti più importanti contro simili truffe sono perciò l'informazione sul modus operandi dei truffatori e il dialogo su questo tema, sia in famiglia, sia fra amici, come pure sul posto di lavoro o nel tempo libero. Il passaparola e le conoscenze sulle più recenti forme di truffa permettono di prevenire gli abusi finanziari e aiutano non solo a impedire che vi siano altre vittime in futuro, bensì anche a sostenere le vittime nell'elaborare quanto vissuto.

Gli abusi finanziari all'interno della sfera privata rappresentano un tema estremamente sensibile. Pro Senectute considera importante continuare a parlare di questo tema, poiché gli abusi finanziari all'interno della sfera privata toccano non solo una relazione di fiducia o di dipendenza ma anche questioni di natura legale e psicologica. Includeremo questa problematica nella discussione con esperti e valuteremo eventualmente la possibilità di effettuare in quest'ambito una ricerca supplementare specifica. Indipendentemente da questo, ci sembra importante che per questi casi vi siano servizi neutri come il servizio di consulenza sociale di Pro Senectute.

Lo studio e una guida online (info) sulla sicurezza nella vita di tutti i giorni si trovano nel sito di Pro Senectute, al seguente indirizzo:

[www.prosenectute.ch/abusi-finanziari](http://www.prosenectute.ch/abusi-finanziari)



# Abusi con le carte magnetiche: le vittime sono spesso le persone anziane

Un abuso con le carte di debito e di credito può spesso venire a costar caro alle vittime. Nel giro di pochi minuti, i criminali prelevano contanti. Ad esserne spesso le vittime sono soprattutto le persone anziane.

L'uso di carte di debito e di credito permette di godere di libertà finanziaria e indipendenza. Non c'è quindi da meravigliarsi se la maggioranza della popolazione svizzera dispone di questi mezzi di pagamento. In base ad uno studio condotto dalla Banca Nazionale Svizzera nel 2017, circa il 90% di tutti i cittadini svizzeri possiede una o più carte di debito e circa il 60% possiede una o più carte di credito.

## Ingente ammontare dei danni

Purtroppo, i titolari di carte di debito e di credito sono ripetutamente vittime di frodi con le carte. I truffatori cercano di entrare in possesso di carte e PIN per prelevare contanti o effettuare transazioni. La maggior parte di questi furti è riconducibile ad un uso incauto della carta e del suo PIN.

### Autori

#### Stefan Giger

Head Product Management Debit Cards, UBS Switzerland AG, Zurigo



#### Rolf Nägeli

Commissario capo, reparto prevenzione, Polizia comunale di Zurigo



## Le principali frodi con le carte in un colpo d'occhio

- Furto della carta
- Skimming
- Phishing
- Falsa identità
- Card Trapping
- Cash Trapping



Maggiori informazioni sulle varie frodi con le carte su: [www.card-security.ch](http://www.card-security.ch)

Se alcuni anni fa il tema dello skimming era ancora sulla bocca di tutti, ora le banche si focalizzano soprattutto sui furti di carte magnetiche. Da diversi anni, il numero di furti e perdite di carte è costante, malgrado il continuo aumento della loro utilizzazione e diffusione. Tuttavia, l'ammontare del danno causato da questi delitti è sorprendentemente alto rispetto ad alle altre frodi compiute con le carte.

## Età e comportamento come fattori di rischio

Attualmente, non esiste in Svizzera una statistica sui furti di carte e PIN. Se però si analizzano i dati interni delle banche e le statistiche della polizia comunale di Zurigo, emerge che molte vittime di frodi con le carte sono persone anziane. Secondo una stima interna di UBS, il rischio di diventare vittima di una simile frode è circa

otto volte maggiore per le persone dai 65 anni in su rispetto ai giovani.

In quest'ambito è il comportamento della vittima a saltare particolarmente all'occhio. Le persone danneggiate sono in prevalenza quelle che prelevano contanti da un distributore automatico. Sono invece molto meno spesso colpite da queste frodi le persone che pagano senza contanti. I criminali riescono inoltre ad ottenere abbastanza facilmente il PIN della loro vittima. Nella maggior parte dei casi questo capita quando i criminali spiano la loro vittima al momento di digitare il PIN. Un numero sorprendente di vittime ammette però anche di essersi annotato il PIN da qualche parte.

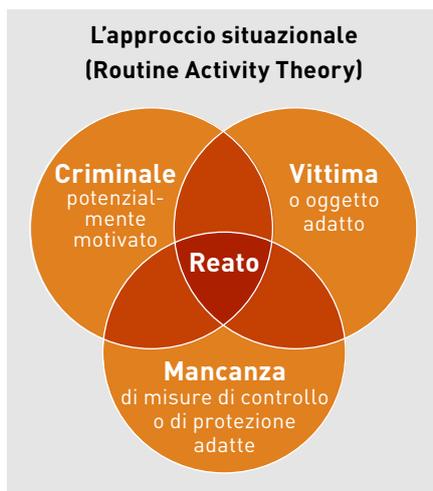
### Perché le persone anziane sono maggiormente colpite da queste frodi?

Per poter prelevare contanti dai distributori automatici i criminali hanno bisogno di due cose: il PIN e la carta.

Spesso questi delinquenti ricorrono ai furti con destrezza e al borseggio per sottrarre le carte. Se ci si può proteggere solo in parte da un simile furto, per quanto riguarda il PIN il titolare della carta è il solo ad esserne interamente responsabile. Di regola, il ladro non ruberà la carta se prima non è riuscito ad entrare in possesso del suo PIN. A meno che il ladro non trovi il PIN annotato nel borsellino rubato. Chi non nasconde il proprio PIN quando lo digita o addirittura chi lo annota su un foglietto di carta, agisce in modo altamente incauto.

In base a valutazioni effettuate dall'Università di Berna su mandato delle banche svizzere e dei fabbricanti di bancomat (KTI 2012), emerge tuttavia che la protezione del PIN non è una questione obbligatoriamente legata all'età. Si pone quindi la domanda seguente: perché sono soprattutto le persone anziane ad essere tanto colpite dall'abuso con le carte magnetiche e in particolare dal furto di carte?

Una possibile ipotesi per spiegare la frequenza di questi delitti di cui sono



vittime le persone anziane è la Routine Activity Theory (RAT), ossia la teoria sulle attività routinarie, sviluppata da Cohen/Felson. Secondo questa teoria, affinché si verifichi un crimine, devono sempre essere date tre condizioni:

- ci vuole una vittima adatta;
- manca una protezione adatta;
- è necessario un criminale motivato.

Vittima adatta: i titolari di carte più anziani sono le vittime ideali di abusi con le carte magnetiche. Queste persone si sentono al sicuro quando sono al distributore automatico di denaro della «loro»

banca, poiché sono anni che prelevano lì i loro contanti e considerano quindi una tale transazione sicura e del tutto senza problemi. Nel contempo, con l'età diminuisce anche l'agilità fisica e mentale. Diventa più difficile reagire rapidamente e agire adeguatamente. Perciò può essere più facile per un criminale distrarre una persona anziana quando preleva contanti e sottrarle la carta con un trucco.

Mancanza di misure di protezione: anche se le banche fanno molto per proteggere i loro clienti quando prelevano contanti (p. es. videosorveglianza che copre aree autorizzate dal legislatore, protezione della privacy), la protezione ai distributori automatici di denaro è solo limitata. I criminali e le vittime si ritrovano spesso soli. Terze persone intervengono raramente, in parte anche per motivi di discrezione. Manca quindi anche un controllo sociale.

Criminale motivato: il criminale conosce i punti deboli della sua vittima e la situazione ai distributori automatici di denaro. Nel contempo, tentare di riuscire a sottrarre una somma di contanti relativamente elevata nel più breve tempo possibile è allettante.

### Esempio di un caso tipico

Il Signor Bernasconi, 70 anni, preleva – come ogni sabato – 200 franchi dal bancomat della sua banca. Durante la transazione, un uomo curato ed estremamente cortese con un accento straniero gli rivolge la parola e gli dice di avere problemi con il prelevamento di contanti. Il Signor Bernasconi spiega all'uomo che il bancomat è molto facile da utilizzare perché lo guida durante i vari passaggi. Inoltre, il fatto che l'uomo gli stia molto vicino non lo disturba particolarmente. Nel frattempo, il bancomat emette i 200 franchi che il Signor Bernasconi preleva e poi mette nel suo portafoglio. Manca però ancora la carta. Sembra che il bancomat l'abbia trattenuta. Dato che il Signor Berna-

sconi crede che la sua carta sia custodita al sicuro nel bancomat, grande è il suo sbigottimento quando il lunedì seguente la sua banca gli comunica che il suo conto è stato saccheggiato durante il fine settimana. Già pochi minuti dopo il prelievo del Signor Bernasconi al bancomat, il ladro aveva prelevato diverse migliaia di franchi dal suo conto e completamente esaurito il limite della sua carta di 5000 franchi. Ora capisce quanto gli è successo quel giorno della scorsa settimana: il ladro lo ha osservato mentre digitava il PIN che ha poi memorizzato, senza che egli si accorgesse di nulla, e successivamente gli ha anche rubato la carta prima che il bancomat emettesse il denaro.



Stadtpolizei Zürich

Da un po' di tempo, la Polizia comunale di Zurigo organizza un corso mirato, suddiviso in quattro moduli, denominato «Parcours 60+».

Queste tre condizioni rendono le frodi con le carte, e soprattutto i furti di carte, particolarmente interessanti e fanno delle persone anziane le vittime predilette.

### Chi si assume il danno?

Nel contratto fra cliente e società emittitrice di carte è chiaramente regolamentato chi deve assumersi il danno causato da terzi. Di regola, la società emittitrice di carte si assume i danni derivanti da un abuso, a condizione che il cliente si sia attenuto al cosiddetto dovere di diligenza che gli incombe nell'usare carte di debito e di credito. In tale obbligo rientra fra l'altro anche la non divulgazione del PIN (ciò che contempla pure la digitazione del PIN senza farsi vedere), l'accurata custodia della carta e il blocco immediato in caso di perdita o trattenuta della carta nel distributore automatico. Anche la denuncia di un furto in polizia fa parte dei doveri e compiti del titolare della carta.

All'atto pratico, gli istituti finanziari si fanno carico di molti più danni derivanti da abusi con le carte di quanti dovrebbero assumerne in base al regolamento. Quando il criminale conosce il PIN, sussiste praticamente sempre una violazione del dovere di diligenza da parte del titolare della carta. È infatti risaputo che è matematicamente impossibile calcolare il PIN di una carta in

base ai dati presenti senza conoscere la chiave utilizzata, anche spendendo moltissimo denaro.

### Prevenzione efficace

Oltre alla questione del dovere di diligenza, per gli istituti finanziari si pone quindi anche la questione di effettuare un lavoro di prevenzione possibilmente efficace, soprattutto con i gruppi destinatari particolarmente colpiti da questo fenomeno, ossia le persone anziane.

Il lavoro per prevenire gli abusi con le carte poggia attualmente su quattro pilastri:



### Limitazione delle prestazioni di servizio

La limitazione delle prestazioni di servizio, come per esempio la fissazione dei limiti della carta e le impostazioni geografiche (ossia limitare l'uso della

carta di debito o di credito in maniera standard in determinate regioni del mondo), è di centrale importanza per prevenire le frodi con le carte. Per motivi di sicurezza, alcuni istituti finanziari hanno ridotto automaticamente il limite della carta o introdotto un geoblocking automatico. Altri istituti finanziari scrivono ai loro clienti informandoli dell'esistenza di queste possibilità. Prima di un viaggio all'estero, i clienti dovrebbero riflettere se e in che misura adattare o diminuire il limite della propria carta.

Per ogni istituto finanziario, la sfida consiste nel gestire perfettamente la relazione fra mezzo di pagamento pratico e massima sicurezza.

Inoltre, anche la questione delle carte in dotazione alle persone anziane è un tema di centrale importanza. Molti clienti anziani sono titolari di una carta di debito o di credito da anni. Si vuole togliere loro la carta o vietare loro di pagare importi alti in contanti? Oppure si pretende da loro di sottoporsi ad un test di idoneità per possedere una carta, analogamente a quanto si fa con la licenza di condurre? Una cosa è certa: con queste misure si fa solo arrabbiare la clientela. Per le banche, questo modo di procedere non è quindi un'opzione.

### Persecuzione degli autori di reati

In alcuni casi, la persecuzione di coloro che commettono frodi con le carte è senz'altro un successo, ma si rivela essere difficile a causa della provenienza dei delinquenti che arrivano anche dall'estero. Per le vittime e le banche questo modo di agire ha troppo poco senso. Infatti, il denaro è spesso già speso e non si può sempre risalire alle persone danneggiate dall'autore del reato.

### Individuazione di transazioni inabituali

La maggior parte degli istituti finanziari punta ad analizzare sistematicamente le transazioni fatte da un cliente. I prelievi di denaro sorprendentemente alti a brevi intervalli di distanza o acquisti inabituali, per esempio fatti all'estero, possono così essere individuati e la vittima può subito essere contattata.

### Spiegazioni ai titolari di carte e loro sensibilizzazione

L'intervento di gran lunga più efficace è tuttavia la sensibilizzazione dei titolari di carte. Il cliente, infatti, è il primo a poter notare che la sua carta è stata rubata e fare il necessario per impedire che terze persone vengano a conoscenza del suo PIN. In materia di prevenzione, la polizia e le banche forniscono un contributo in egual misura. È però decisivo continuare con costanza il lavoro di prevenzione. Malgrado grandi sforzi, è sempre ancora sorprendente constatare la facilità con cui i criminali riescono ad impossessarsi di carte e dei relativi PIN delle loro vittime.

Gli istituti finanziari ricordano regolarmente ai loro clienti con un messaggio che appare direttamente sul display del distributore automatico di denaro oppure per lettera che sono loro ad essere responsabili di gestire in modo sicuro le carte di debito e credito e i rispettivi PIN.

La polizia ha altre possibilità. Da un po' di tempo, la Polizia comunale di Zurigo organizza per esempio un corso mirato, suddiviso in quattro moduli,

denominato «Parcours 60+» e destinato alle persone over 60. I quattro moduli trattano i temi seguenti: traffico, patrimonio, sicurezza in Internet e sicurezza nei trasporti pubblici. Durante i moduli, i collaboratori della polizia istruiscono i partecipanti su come i criminali compiono i furti di carte e le manovre diversive ai distributori automatici di denaro, e insegnano loro ad evitarli.

### card-security.ch: un progetto di prevenzione della polizia e degli istituti finanziari

Con la piattaforma online card-security.ch, la polizia e gli istituti finanziari hanno lanciato alcuni anni fa un progetto di prevenzione comune che tratta in modo completo i temi della sicurezza delle carte e dell'abuso con le carte magnetiche. Il vantaggio di questo sito trasversale è che le informazioni fornite sono valide per tutti i titolari di carte, indipendentemente dall'istituto finanziario di cui sono clienti.

Un simile sito completo è utile proprio per il lavoro svolto dalla polizia, poiché vi si può fare riferimento in qualsiasi momento e lo si può integrare

nel lavoro di prevenzione quotidiano senza un grande onere supplementare. card-security.ch informa i titolari di carte e gli specialisti in banca e in polizia su tutto ciò che occorre sapere sui temi «sicurezza delle carte» e «abusi con le carte magnetiche». Lo scopo è di aumentare le conoscenze della popolazione in materia di frodi con le carte e di sensibilizzare i titolari di carte. Il sito è in quattro lingue e può quindi essere sfruttato da tutti i corpi di polizia e da tutte le banche in Svizzera.

### Fonti

Banca Nazionale Svizzera (2017). Sondaggio sui mezzi di pagamento. Informazioni tratte dal documento seguente: [https://www.snb.ch/it/mmr/reference/paytrans\\_survey\\_report\\_2017/source/paytrans\\_survey\\_report\\_2017.it.pdf](https://www.snb.ch/it/mmr/reference/paytrans_survey_report_2017/source/paytrans_survey_report_2017.it.pdf)

Cohen, L. E. und Felson, M. (1979). *Social Change and Crime Rate Trends: A Routine Activity Approach*. American Sociological Review, 44. Pagine 588-608.

## Violenza domestica contro le persone anziane

Il maltrattamento delle persone anziane è frequente. Quali forme di maltrattamento si praticano e con quale frequenza? Quali sono i fattori di rischio e le differenze principali rispetto ad altre forme di violenza domestica? Quali misure preventive sensate si possono adottare per impedire ulteriori atti di violenza?

### Frequenza

In Svizzera non abbiamo dati su questo fenomeno. Per contro disponiamo dei risultati del sondaggio condotto su un campione rappresentativo di 4467 per-

sone fra i 60 e gli 84 anni, residenti a domicilio, senza problemi cognitivi, che vivono in sei città dell'Europa del Sud, del Centro e del Nord (studio ABUEL): il 22,6% riferisce di aver subito una qual-

che forma di maltrattamento nell'ultimo anno, il 19,8% segnala violenza psicologica, il 3,9% abusi finanziari, lo 0,8% violenza sessuale e il 2,6% violenza fisica, di cui lo 0,7% portava i segni delle ferite inferte. Il risultato globale è molto simile al risultato del sondaggio condotto fra donne più

### Autore

#### Albert Wettstein

Presidente della commissione di esperti ZH/SH, Autorità indipendente di querela in materia di vecchiaia (UBA), membro della direzione del centro di gerontologia dell'Università di Zurigo, medico delegato del circondario di Zurigo dal 1983 al 2011.



giovani nell'ambito dello studio effettuato nella maternità zurighese, anche se le forme di violenza sono naturalmente molto diverse.

### Definizione di violenza contro le persone anziane

Per violenza contro le persone anziane, s'intendono sia le azioni mirate di tipo psicologico, finanziario, sessuale o fisico che opprimono, feriscono, danneggiano e limitano le persone che ne sono vittime, sia l'omissione intenzionale o non intenzionale del sostegno necessario.

### Fattori di rischio

A livello mondiale emergono, quali fattori di rischio, soprattutto l'assistenza di lunga durata, la demenza, l'abbandono, l'isolamento e la mancata possibilità di fissare dei limiti. Da parte degli autori o delle autrici, i fattori di rischio sono soprattutto costituiti da un sovraccarico di lavoro nel prestare assistenza o le cure, da malattia psichica o dipendenza, in generale dall'esistenza nella relazione di atti di violenza compiuti in precedenza e da dipendenza economica reciproca.

Ad essere molto spesso vittime di abusi sono le persone affette da demenza poiché, nella maggior parte dei casi, i familiari non scelgono di prestare loro assistenza, bensì è il destino ad imporglielo, e sono spesso sopraffatti da questa situazione. Inoltre, le persone affette da demenza soffrono anche di disturbi comportamentali e non di rado reagiscono con aggressività alle cure prestate con le migliori intenzioni.

In generale, le cure e l'assistenza a domicilio sono caratterizzate da dipendenza, potere, sentimenti ambivalenti e ruoli indesiderati (p. es. capovolgimento dei ruoli fra genitori e figli). Non di rado questo porta allo scoppio di conflitti repressi all'interno della famiglia.

### Modelli di conflitto all'origine della violenza domestica in età avanzata

L'Autorità indipendente di querela in materia di vecchiaia (UBA) – una ONG



*Una buona pianificazione dell'assistenza alle persone anziane che hanno bisogno di cure permette di ridurre il rischio di violenza domestica.*

fondata nel 1998 da tutte le principali organizzazioni attive nel settore della vecchiaia – è specializzata nei chiarimenti e nella consulenza a persone vittime di violenza, familiari, professionisti in conflitto con persone anziane e in tutte le forme di maltrattamento delle persone anziane. Dall'analisi di 31 denunce fatte all'UBA riguardanti casi di violenza domestica effettuata dal centro di ricerca del dipartimento di lavoro sociale dell'Università di scienze applicate di Zurigo (ZHAW), sono risultati i seguenti sei modelli di conflitto:

1. coinvolgimento intergenerazionale in caso di dipendenza (assistenza carente da parte dei familiari);
2. insufficiente assistenza alla persona affetta da demenza da parte del partner;
3. conflitto fra fratelli e/o sorelle in merito all'assistenza e al suo finanziamento;
4. sfruttamento delle risorse finanziarie da parte di persone vicine;
5. conflitto fra vicini a causa dell'incuria;
6. autonomia di azione malgrado il bisogno di protezione (paura di essere derubati).

Per quanto riguarda i primi cinque tipi di conflitto, gli esperti dell'UBA (preva-

lentemente specialisti in pensione con funzioni dirigenziali attivi nel settore della vecchiaia) sono riusciti ad elaborare una soluzione al conflitto soddisfacente per tutte le parti coinvolte. È solo nel caso della paura di essere derubati che non sono in grado di aiutare efficacemente le persone colpite malgrado una grande sofferenza soggettiva, in quanto manca totalmente la presa di coscienza della malattia.

### Prevenzione della violenza domestica in età avanzata

Dato che la violenza domestica contro le persone anziane si verifica prevalentemente in relazione con la necessità di assistenza di lunga durata, è importante avere tempestivamente un colloquio con tutti i familiari coinvolti. Si deve infatti sottolineare chiaramente sin da subito che quando occorre fornire un impegno che va oltre l'assistenza e le semplici cure, bisogna aspettarsi delle conseguenze indesiderate se la persona ad assumersi questo compito è una sola. Nella maggior parte dei casi, presto o tardi bisognerà infatti fare i conti con una malattia della persona curante (p. es. depressione, emorragia gastrica o infarto del miocardio) o con dei maltrattamenti della persona anziana che ha in cura.

Per questo motivo occorre pianificare l'assistenza, ancor meglio se con il coordinamento di un esperto in cure di Spitex. Oltre all'impiego di personale al servizio di organizzazioni Spitex pubbliche o private, bisogna pure pianificare soprattutto il coinvolgimento di altri familiari per le diverse mansioni: evasione dei compiti amministrativi, turni nell'ambito delle cure di base, assunzione di compiti di assistenza come accompagnare la persona a fare acquisti, recarsi dal medico, andare a manifestazioni, fare passeggiate o escursioni. Molti di questi semplici compiti di assistenza possono essere svolti senza problemi anche da bambini a partire dai 12 anni o da giovani, mansioni che compiono pure con piacere se sono anche ricompensati finanziariamente con una paghetta per il loro impegno. Anche nel caso dell'80% delle persone gravemente affette da demenza non è necessario prestare cure o assistenza 24 ore su 24. A seconda della gravità bastano, nella maggior parte dei casi, da uno a tre interventi al giorno. Con l'aggravarsi della malattia è importante che uno specialista (p. es. di Spitex) verifichi il piano d'intervento del personale e dei familiari per adattarlo costantemente alle nuove esigenze.

Generalmente, le persone affette da demenza non sono in grado di prendere decisioni ragionevoli, vale a dire che sono incapaci di discernimento o non sono atte a giudicare nella vita di tutti i giorni. Perciò la persona con diritto di rappresentanza, ossia autorizzata a prendere le decisioni conformemente all'art. 378 B. CC nell'interesse della persona in questione, deve fare il necessario. A tale fine, inoltre, occorre spesso prestare assistenza con autorità, mantenendo tuttavia un atteggiamento di premurosa generosità, così come fanno i bravi genitori nei confronti dei propri figli. Spesso è utile se la persona che si occupa principalmente delle cure segua dei corsi di formazione sulle malattie di cui soffre la persona curata. Diverse leghe per la salute hanno dei gruppi di autoaiuto per

i familiari e organizzano manifestazioni informative (p. es. l'associazione Alzheimer, l'associazione Parkinson Svizzera, la Lega polmonare, l'Associazione Svizzera per il Diabete, ecc.).

### **Procedura da seguire se si sospetta un caso di violenza domestica**

Se una persona che lavora per un'organizzazione Spitex, un'autorità di protezione degli adulti o in ambito sanitario (studio medico o ospedale) sospetta – ev. anche solo vagamente – l'esistenza di un caso di violenza domestica (di tipo psicologico, finanziario, sessuale o fisico), la cui vittima potrebbe essere una persona anziana di cui si occupa, per chiarire meglio la situazione e indagare, essa può ricorrere al cosiddetto Elder Abuse Suspicion Index di M.J. Jaffe, che si è rivelato essere uno strumento efficace. Il questionario contiene cinque domande:

1. Ha richiesto l'aiuto di qualcuno per una delle seguenti attività giornaliere: fare il bagno, vestirsi, fare la spesa, pagare le fatture o preparare i pasti?
2. Qualcuno le ha impedito di assumere cibo, i medicinali prescritti, mettersi gli occhiali o la protesi acustica, ricevere cure mediche oppure stare con le persone che desidera?
3. Si è mai sentito triste perché qualcuno le parlato o ha agito in modo da farla vergognare o sentire minacciato?
4. Qualcuno ha cercato di convincerla a firmare certi documenti oppure ad usare il suo denaro contro la sua volontà?
5. Qualcuno l'ha mai spaventata, toccata contro il suo volere o fatto male fisicamente?

### **Procedura da seguire in caso di violenza domestica probabile o sicura contro una persona anziana**

Le persone anziane vittime di violenza domestica dipendono spesso, in maniera vitale, dall'assistenza e dalle cure

prestate dalla persona che usa loro violenza. Senza l'aiuto di questa persona, la vittima teme di dover vivere qualcosa di soggettivamente ancora peggio, ossia il ricovero in una casa per anziani, lontana dal suo ambiente domestico al quale è affezionata. Perciò c'è spesso da aspettarsi che la vittima ritratti le sue dichiarazioni se è in discussione un allontanamento dell'autore o dell'autrice allo scopo di evitare ulteriori atti di violenza. Per questo motivo si raccomanda, ad eccezione di situazioni gravi, però molto rare, in cui la vittima è in pericolo di vita, di non segnalare subito il caso in polizia, bensì di coinvolgere esperti di cui dispone per esempio l'UBA.

Nella maggior parte dei casi, quando si ha un colloquio condotto con molto tatto con l'autore o l'autrice degli atti di violenza, questa persona ammette spesso di arrivare ai limiti e di esserle già capitato di oltrepassarli. Se la persona in questione viene convinta ad accettare delle offerte per alleggerire il suo carico di lavoro, p. es. da parte di un'organizzazione Spitex o di un altro familiare, così facendo si impedisce spesso un ulteriore uso della violenza.

Queste considerazioni si basano su raccomandazioni di esperti che vantano un'esperienza personale nella gestione dei maltrattamenti subiti da persone anziane. In quest'ambito non esistono ancora studi controllati. Gli esperti dell'UBA, dei servizi specializzati della polizia e di ONG hanno quindi l'intenzione di condurre uno studio d'intervento nazionale, bilingue, controllato, sull'arco di più anni con una larga partecipazione del maggior numero possibile di cantoni, in collaborazione con due scuole universitarie professionali.

**Autorità indipendente di querela in materia di vecchiaia (UBA)**



Malzstrasse 10, 8035 Zurigo  
Tel. 0848 00 13 13, [www.uba.ch](http://www.uba.ch)

# Violenza domestica contro le persone anziane

Forme, fattori di rischio, ambiti problematici e necessità d'intervento dal punto di vista del servizio specializzato «Intervento contro la violenza domestica»



Le persone anziane che hanno bisogno di cure sono maggiormente a rischio di diventare vittime di violenza domestica.

Il tema della violenza domestica contro le persone anziane è un tabù. Per lealtà nei confronti dei familiari, per vergogna o paura, molte vittime tacciono. Nelle discussioni fra specialisti, ci si focalizza sempre più su questa problematica, e in particolare su come raggiungere meglio le persone anziane e motivarle a farsi aiutare. In questo contesto il settore sanitario svolge un ruolo importante.

## Autrice

**Mirjam von Felten**

Dr. phil., sociologa, responsabile del servizio specializzato «Intervento contro la violenza domestica», Canton Argovia



Si stima che ad essere vittima di violenza domestica è all'incirca una persona su cinque a partire dai 65 anni. La violenza usata è prevalentemente psicologica, ma anche fisica. A causa della tabuizzazione di questo tema, si parte dal presupposto che il numero di casi non segnalati sia molto elevato.

Ad essere particolarmente in pericolo sono le persone anziane che hanno bisogno di cure e assistenza. Quando viene usata violenza domestica, il rischio di decesso delle persone anziane raddoppia e il rischio di un loro ricovero contro la loro volontà in un istituto quadruplica.

## Chi è vittima di violenza in età avanzata?

La violenza domestica è una problematica complessa e dalle molteplici sfaccettature. Può essere esercitata da

familiari che assistono o curano i loro genitori/suoceri molto anziani, ma anche dalla stessa persona anziana curante o curata<sup>1</sup>:

- la figlia lega il proprio padre al letto per il tempo in cui è al lavoro;
- il marito insulta la propria moglie affetta da demenza, perché si mette a passare l'aspirapolvere alle 7.00 del mattino.

Sono possibili anche casi di violenza reciproca, in cui sia la persona curante che la persona curata sono coinvolte in atti di violenza usata a vicenda.

## Quali persone sono maggiormente a rischio?

Sono maggiormente a rischio di subire atti di violenza le persone anziane che hanno bisogno di cure oppure le persone che necessitano di un sostegno per gestire l'economia domestica. Oltre alla demenza, anche un deficit cognitivo favorisce la violenza. Se la persona in questione è isolata e vive con le persone (che le usano violenza) nella stessa economia domestica, anche tale situazione può costituire un fattore di rischio, che aumenta ulteriormente soprattutto se in passato questa persona è già stata vittima di violenza.

D'altro canto, le persone eccessivamente sollecitate a causa dell'assistenza che devono fornire alla persona anziana (nessun tempo libero, mancanza di sonno, stato d'impotenza, ecc.), affette da malattie psichiche o tossicodipendenti, che vivono socialmente isolate oppure che sono violente anche in altre situazioni, presentano un maggior rischio di diventare violente nei confronti di persone anziane. Altri fattori che favoriscono la violenza sono: la dipendenza finanziaria della persona curante che vive nella stessa economia domestica della persona curata, oppure un conflitto irrisolto e esistente da molto tempo con la persona anziana.

<sup>1</sup> Esiste anche la violenza usata da persone anziane contro i familiari curanti, ma non è questo il tema trattato nel presente articolo.

### Esempio di un caso effettivo

Il seguente esempio (tratto dal giornale della Polizia cantonale argoviese) mostra in modo esemplare i fattori di rischio citati come la malattia, la dipendenza e l'isolamento sociale, a cui era esposta una coppia di persone anziane.

#### Un venerdì pomeriggio, la Signora S. contatta la Polizia cantonale argoviese telefonando al numero d'emergenza 117.

La sua vicina, la Signora T. di 77 anni, le ha confessato di essere picchiata dal marito ma di non volere che lo si dica ad altri, altrimenti la situazione potrebbe peggiorare. Il marito settantottenne è affetto da demenza senile. È sotto l'influsso di medicinali che sono però troppo deboli. I medicinali bastano fino alla sera e nel fine settimana c'è da aspettarsi un'escalation della violenza.

#### Dopo audizione separata, la polizia trattiene i due coniugi.

*Il Signor e la Signora T. sono sposati da 32 anni. Il marito non è affetto da demenza, ma non sente praticamente più niente. Questa condizione lo limita molto nei contatti sociali. Sua moglie non ha né sorelle e fratelli, né figli. L'unica sua persona di riferimento è il marito. Fino ad allora non è mai stata picchiata, né minacciata. Si sente in dovere di accudire il marito. Quest'ultimo la tiranneggia solo verbalmente, urlando e insultandola. Di sicuro, la moglie soffre per questa situazione senza via d'uscita. Dal punto di vista penale, non vi è nulla di rilevante. Si valuta quali misure adottare, fra cui una segnalazione al tribunale di famiglia (APMA) o eventualmente un allontanamento del marito dall'abitazione comune di più giorni.*

### Come si manifesta la violenza contro le persone anziane?

La violenza contro le persone anziane assume varie forme. Fra queste rientrano gli abusi attivi e le omissioni «apparentemente» passive. Spesso si usano contemporaneamente diverse forme di violenza che si rafforzano a vicenda. Queste si manifestano in particolare quando la persona anziana ha bisogno di cure e assistenza. Ecco alcuni esempi di forme di violenza:

- medicinali somministrati in dosi eccessive o non somministrati affatto;
- bevande, cibi o mezzi ausiliari allontanati dalla portata della persona o non forniti;
- persona anziana insultata, umiliata, trattata come un bambino piccolo;
- contatti fisici sgradevoli, per esempio al momento della pulizia del corpo;
- interventi di Spitex o del medico di famiglia rifiutati;
- cure trascurate, come per esempio il cambio di pannolini in caso d'incontinenza e la pulizia del corpo;

- sottrazione di denaro, appropriazione della pensione o lasciar firmare alla persona anziana un contratto a suo svantaggio.

La forma più estrema di violenza contro le persone anziane è l'omicidio, non di rado in combinazione con un suicidio. Negli scorsi anni, vi sono stati casi di questo genere diventati di pubblico dominio (vedere sentenza SB1 40053 del Tribunale d'Appello del Canton Zurigo del 7 luglio 2014).

### Ostacoli familiari, personali e dovuti alla salute

Per lealtà nei confronti dei familiari, per vergogna o paura di dover subire altre sanzioni, le vittime spesso sottacciano o minimizzano gli atti di violenza domestica subiti. Molte persone hanno addirittura subito atti di violenza per

anni, «abituandosi a questa situazione». A causa della loro debolezza fisica e cognitiva, spesso le persone anziane non sono in grado di parlare delle loro esperienze e di cercare un sostegno. A ciò si aggiunge il fatto che, con l'avanzare dell'età o con l'aumento del fabbisogno di cure e assistenza, le relazioni sociali diminuiscono.

In presenza di queste condizioni, non c'è da meravigliarsi se sono prevalentemente persone terze a segnalare atti di violenza e non i diretti interessati. Queste persone sono spesso familiari, amici, conoscenti preoccupati oppure, come nell'esempio illustrato, vicini di cui ci si fida. I casi di violenza domestica segnalati alla polizia sono prevalentemente casi di violenza fra coniugi anziani. La violenza nell'ambito delle cure a domicilio fornite a persone anziane da parte di familiari non viene praticamente mai segnalata. In questo settore il numero di casi ufficiali potrebbe essere elevato.<sup>2</sup>

### Possibilità di sostegno complementari e alternative

In generale emerge che le misure di protezione correnti da attuare in caso di violenza domestica contro le persone anziane non possono da sole risolvere il problema. Tenendo conto della rispettiva costellazione relazionale e della problematica individuale ad essa associata, è spesso necessario adottare misure complementari o alternative. Così, un allontanamento dall'abitazione comune deciso dalla polizia può iniziare a migliorare la situazione. In funzione delle condizioni di salute della persona anziana, occorre tuttavia intraprendere altri passi come per esempio organizzare cure sostitutive fornite da terzi o un altro alloggio. Un soggiorno in una casa per le donne vittime di violenza non può soddisfare le esigenze di una donna anziana in quanto queste strutture non forniscono prestazioni di cura.

<sup>2</sup> Feusi-Frei, I. (2017). *Sicht der Polizei am Beispiel des Kantons Zürich*. In: Baumeister, B. & Beck, T. (Hrsg.). *Schutz in der häuslichen Betreuung alter Menschen. Misshandlungssituationen vorbeugen und erkennen – Betreute und Betreuende unterstützen*. Bern: Hogrefe. pag. 78-86.

Un'altra problematica è rappresentata dalla persona che usa violenza: una persona anziana, bisognosa di cure, ha la capacità di recarsi in un consultorio specializzato in violenza domestica o di seguire un programma didattico contro la violenza per cambiare il proprio comportamento?

Occorre prestare particolare attenzione alla violenza usata dai familiari che forniscono cure o assistenza. I casi di questo genere sono spesso riconducibili ad un sovraccarico di lavoro o a sollecitazioni eccessive. Spesso il sostegno ai genitori/suoceri molto anziani fornito accanto all'attività professionale e alla famiglia significa un terzo carico di lavoro. Nella pratica emerge che le offerte di consulenza e aiuto per sostenere e sgravare i familiari che curano o assistono le persone anziane permettono a lungo termine di prevenire la violenza.

In caso di violenza grave e ripetuta può essere importante il sostegno di un consultorio per le vittime di violenza alla vittima stessa. La persona anziana è raramente in grado di recarsi in un consultorio per le vittime di violenza, perciò occorre offrire delle alternative, come per esempio una consulenza a domicilio. Date le problematiche individuali complesse, i consulenti in forza ai consultori per le vittime di violenza

sono spesso confrontati per lungo tempo con un caso. Oltre ai compiti standard, entrano in linea di conto anche altre mansioni onerose: nel caso di una separazione temporanea, si devono per esempio riorganizzare i compiti assistenziali, chiarire le questioni finanziarie o, eventualmente, prendere in considerazione una curatela.

### Necessità di intervenire nel settore sanitario

Come si possono raggiungere e contattare le persone anziane e i familiari che le curano malgrado le gravi condizioni citate? Con l'avanzare dell'età, le persone anziane tendono ad uscire sempre meno di casa e i loro contatti esterni diventano sempre più rari. Gli specialisti che lavorano in studi medici, ospedali, servizi di pronto soccorso e servizi di assistenza a domicilio come Spitex, ecc., svolgono un ruolo centrale in quest'ambito: sono spesso fra i primi e gli unici interlocutori di donne e uomini in età avanzata.

Dato che la violenza domestica di cui sono vittime le persone anziane è un tema fortemente tabuizzato o spesso non è percepita come violenza, è difficile per i professionisti riconoscere tempestivamente le relazioni violente. L'entità e la portata della violenza domestica è

spesso presa sul serio da persone esterne solo nel momento in cui i segni di violenza risultano evidenti. Oltre a riconoscere tempestivamente la presenza della violenza, i professionisti attivi nel settore sanitario sono confrontati con altri ostacoli già citati quando prendono misure di aiuto. Una delle maggiori sfide consiste nel fare accettare il loro aiuto alle persone anziane.

Alla luce di quanto sopra illustrato, emerge che il settore sanitario deve assolvere un compito di centrale importanza in materia di lavoro di intervento e prevenzione. Alcuni cantoni come Argovia, Berna e Zurigo hanno preso dei primi provvedimenti e organizzato corsi di perfezionamento professionale per sensibilizzare le persone che lavorano nel settore sanitario e insegnare loro a riconoscere gli atti di violenza e ad agire. Il tutto va completato adottando misure in altri settori: occorre rendere attenti a questa problematica anche gli ambienti politici, i media e l'opinione pubblica. L'obiettivo è detabuizzare il tema della violenza domestica contro le persone anziane e consentire in tal modo alle vittime di accedere tempestivamente ad un sostegno adeguato alle esigenze.

Maggiori informazioni nel sito: [www.ag.ch/haeuslichegewalt](http://www.ag.ch/haeuslichegewalt) (solo in tedesco).

## La Polizia ginevrina al servizio dei malati di Alzheimer

Le specificità della malattia possono talvolta richiedere un intervento della polizia. La Polizia ginevrina sensibilizza il proprio personale e adatta le proprie modalità d'intervento.

Oltre 8300 persone affette da Alzheimer, più di 24000 familiari e 18000 professionisti che hanno a che fare con questa malattia, 1500 nuovi casi all'anno e 4 casi

diagnosticati ogni giorno (ossia un caso ogni 6 ore): questa è la situazione oggi a Ginevra. E le previsioni per i prossimi anni sono ancora più pessimistiche,

poiché entro il 2050 questi dati si moltiplicheranno probabilmente per tre, in base alle previsioni dell'Ufficio federale di statistica.

### Autore

**Giovanni Martinelli**

Coordinatore della prevenzione, Polizia di prossimità, Dipartimento della sicurezza, Repubblica e Cantone di Ginevra



### Un concetto innovativo

Alcuni anni fa, un paziente ottantenne colpito dalla malattia di Alzheimer era ricoverato in una casa di cura ginevrina. Questo signore scappava regolarmente dall'istituto, soprattutto di sera, senza lasciare alcuna possibilità al personale curante di fermarlo o riaccuflarlo. Occorre precisare che quest'uomo, anche se in là con gli anni, era in perfette condizioni fisiche, ciò che il personale della casa di cura ha potuto constatare a proprie spese.

Quando la polizia finalmente lo ritrovava e riportava nella sua casa di cura, gli si chiedeva ogni volta dove fosse andato durante la sua assenza. La sua risposta era sempre la stessa: «Sono andato a lavorare!». È importante sottolineare in questa sede che le persone affette da Alzheimer «ripercorrono» spesso momenti di vita passata.

I responsabili della casa di cura hanno allora avuto l'idea di mettere in piedi un programma in collaborazione con la Polizia cantonale ginevrina: gli agenti di polizia che ritrovavano e riportavano questo paziente nella sua casa di cura dovevano considerarlo un loro collega (in passato era infatti stato poliziotto) e non più un malato.

Dopo diversi tentativi, questo metodo ha portato i suoi frutti: alla responsabile che gli chiedeva per l'ennesima volta dove fosse andato durante la sua assenza, un giorno il paziente le ha risposto: «Sono andato a lavorare.», aggiungendo però immediatamente: «Ora so che i miei colleghi sono formati e che non ho più bisogno di andare con loro.». Questo paziente non si è mai più allontanato dalla sua casa di cura. È dunque bastato sensibilizzare gli agenti di polizia sul fatto che quando lo ritrovavano, dovevano considerarlo un collega e non un malato, per far sì che quest'uomo rinunciassero definitivamente a scappare dalla sua casa di cura.

Oggi le persone vivono sempre più a lungo e la politica attuale auspica fortemente che possano vivere il più possibile in modo autonomo, a casa loro. Purtroppo, la malattia di Alzheimer è

una patologia che, una volta diagnosticata, ha già percorso un lungo cammino e ha già provocato molti danni, sia nel paziente che nella cerchia dei suoi familiari. Dato che la polizia è in prima linea per ritrovare e riportare le persone colpite da questa patologia in seguito ad una fuga o ad una scomparsa, ci sembrava importantissimo sensibilizzare il nostro personale su questa problematica, e questo per vari motivi.

Primo: spiegare agli agenti di polizia ciò che rappresenta questa malattia non solo per il paziente stesso, ma anche per i suoi familiari, quali sono i sintomi di questa patologia e qual è la sua evoluzione nel corso degli anni.

Secondo: spiegare agli agenti di polizia quali sono gli effetti negativi di un intervento inadeguato da parte della polizia sul paziente. In effetti, un tale intervento genera immancabilmente un aumento significativo dello stress percepito dal paziente, ciò che causa a sua volta un'evoluzione più rapida e importante della malattia. L'aumento di questo stress può essere dovuto a diversi fattori, segnatamente la vista dell'uniforme o delle sirene delle auto di polizia, ma anche al modo di gestire il malato con i gesti o le parole. Qui è importante precisare che, malgrado i regolari progressi della medicina, attualmente non esiste alcun farmaco capace di curare questa malattia. Al massimo siamo in grado di rallentare la sua evoluzione ricorrendo a vari mezzi, e in particolare evitando il più possibile di provocare uno stress supplementare e inutile ai pazienti.

Ciò che ci porta al terzo motivo: offrire a tutti i nostri colleghi degli strumenti che permettono loro di sapere come gestire queste persone quando hanno a che fare con loro nell'ambito del loro lavoro quotidiano. Ci siamo quindi rivolti a due persone di riferimento in questo settore, ossia alle Signore Mikaëla HALVARSSON, psicologa, musicoterapista, diplomata in Alzheimerologia presso l'Università di Lione, e Sophie COURVOISIER, direttrice dell'Associazione Alzheimer Ginevra.

La Signora HALVARSSON lavora da oltre 25 anni con pazienti affetti da questa patologia, mentre la Signora COURVOISIER è attiva in seno all'Associazione Alzheimer Ginevra da oltre dieci anni, di cui cinque in veste di direttrice. Questo partenariato è quindi iniziato nel 2017 con la sensibilizzazione di 200 agenti di polizia di prossimità che hanno tutti seguito questo corso della durata di 3 ore, corso impartito anche nel 2018 con l'obiettivo di sensibilizzare gli agenti della polizia incaricata del pronto intervento, della polizia stradale, della polizia giudiziaria, della nostra centrale operativa, come pure tutti i commissari di polizia. Entro la fine del mese di ottobre 2018, erano oltre 600 gli agenti di polizia ginevrini ad aver seguito questo corso di sensibilizzazione.

### Partenariato fra l'Associazione Alzheimer di Ginevra e la Polizia cantonale ginevrina: una prima in Svizzera!

In questa sede occorre sottolineare che, secondo la Signora COURVOISIER, questo partenariato è una «prima in Svizzera» e che a tutt'oggi nessun corpo di polizia cantonale nel nostro Paese ha concretizzato un concetto di questo genere. Per questo motivo, alla fine del mese di novembre 2018, il sottoscritto parteciperà alle 41<sup>e</sup> Giornate per la prevenzione della criminalità a Baden (AG), durante le quali verrà presentato questo concetto. Questo spronerà forse altri corpi di polizia cantonale a seguire questo esempio.

### Questo partenariato ha pure suscitato l'interesse di altri paesi, segnatamente la Francia.

Nel mese di febbraio 2018, una consulente indipendente francese, ma che lavora per l'Associazione Médéric Alzheimer, è venuta a Ginevra per raccogliere quante più informazioni possibili sul partenariato concluso fra la Polizia cantonale ginevrina e l'Associazione Alzheimer Ginevra. Alcune settimane dopo siamo stati informati che il nostro



Alla fine di ottobre 2018, erano oltre 600 gli agenti di polizia ginevrini ad aver seguito questo corso di formazione sulla gestione delle persone affette da Alzheimer.

concetto era stato giudicato fra i più stimolanti a livello europeo e che l'Associazione Ménétrieu Alzheimer e la Fondazione di Francia ci invitavano al Ministère des Solidarités et de la Santé (ministero della solidarietà e della salute) a Parigi il 3 maggio 2018 per presentarlo dinanzi ad un pubblico di professionisti. Il tema di quella giornata era: «Iniziativa concreta per una società sensibilizzata ed accogliente nei confronti delle persone con disturbi cognitivi».

### **Non appena informata, la Polizia cantonale ginevrina interviene.**

Questo corso di sensibilizzazione ha visibilmente centrato l'obiettivo in seno alla Polizia cantonale ginevrina. I feedback della maggioranza dei colleghi che hanno seguito il corso sono stati molto positivi. Ci hanno informato che avevano potuto rendersi conto di ciò che rappresenta questa malattia non solo per il paziente ma anche per i familiari che se ne occupano quotidianamente. Sapere ciò che implica il fatto di essere affetti da Alzheimer o da un'altra forma di demenza, sapere come comportarsi in presenza di tali pazienti, sapere l'effetto che può produrre un

intervento inadeguato da parte della polizia, sapere come agire con familiari che segnalano la scomparsa di una persona ammalata, sono tutti strumenti che servono loro nella loro vita non solo professionale ma anche privata. Terminerei citando due aneddoti che mi sono stati riferiti a seguito di questo primo corso.

Un giorno, un poliziotto si è ritrovato a dover gestire il caso di una donna anziana che manifestamente faceva discorsi incoerenti, segnale che poteva avere sintomi di questa malattia. È stato poi possibile stabilire che questa donna era completamente isolata e potenzialmente malata. Il poliziotto ha allora contattato l'Associazione Alzheimer Ginevra, ciò che ha permesso di organizzare una presa a carico di questa persona da parte dei servizi sociali del comune in cui risiedeva per limitare il suo isolamento e far stabilire una diagnosi medica.

Alcune settimane dopo, in un altro comune ginevrino, dei familiari hanno telefonato in polizia per segnalare la scomparsa di un malato colpito da questa patologia. Il poliziotto che ha risposto alla chiamata ha subito informato queste persone che sarebbe stato fatto

tutto il necessario per ritrovare la persona scomparsa, precisando nel contempo che non dovevano preoccuparsi troppo perché egli aveva avuto l'opportunità di seguire un corso di sensibilizzazione sulla malattia di Alzheimer e che sapeva quindi come gestire la persona malata quando l'avrebbe ritrovata. Questa semplice precisazione ha permesso di fugare notevolmente i timori dei familiari che avevano telefonato in polizia, i quali hanno poi espresso la loro completa soddisfazione nei confronti della comprensione e dell'empatia di cui aveva dato prova il collega.

Data la drastica evoluzione del numero di malati prevista nei prossimi 30 anni, concluderei sottolineando che un partenariato di questo genere è essenziale per due motivi. Primo: è indispensabile informare gli agenti di polizia sul modo di gestire questi pazienti, onde evitare a tutti i costi che un intervento inadeguato provochi un aumento dello stress nel malato e, quindi, un aggravamento della malattia. Secondo: è importante dare rilievo al fatto che saremo in tanti ad essere confrontati in futuro con questa patologia, sia come pazienti che come familiari di un paziente o come professionisti.

# Materiali informativi della PSC destinati alle persone anziane

Se le persone anziane imparano e capiscono in che modo i criminali agiscono, la probabilità che riescano a smascherare le attività criminali aumenta nettamente. Sapere è già di per sé una misura preventiva sufficiente. La Prevenzione Svizzera della criminalità ha perciò elaborato opuscoli e cartoline per questo specifico gruppo di destinatari.

I vari prodotti, scaricabili dal sito [www.skppsc.ch](http://www.skppsc.ch) → **Download**, sono anche disponibili presso i vari posti di polizia cantonali e comunali.

## Opuscolo «Sicurezza nella terza età»



**Sicurezza nella terza età**

Prevenzione Svizzera della criminalità (PSC)

Una pubblicazione della polizia e della  
Prevenzione Svizzera della criminalità (PSC) -  
in consultazione con la  
Commissione della criminalità e dei delitti  
dei dipartimenti cantonali di giustizia  
e polizia (CCDJP)

Quest'opuscolo è rivolto agli anziani e li informa sui metodi più diffusi che ladri, scassinatori e truffatori mettono in atto per appropriarsi di denaro e oggetti di valore. I singoli capitoli sono corredati da consigli adeguati per ridurre il rischio di essere vittime di tali azioni. Si trattano anche temi come le modalità di pagamento senza il ricorso a denaro contante e i nuovi media, e si danno consigli generali per rendere la vita più sicura e piacevole. Le informazioni sono integrate con numerosi indirizzi e offerte.

## Pieghevole «Stop alle truffe telefoniche!»



**Stop alle truffe telefoniche!**

Come proteggere voi stessi e gli altri dai truffatori al telefono

La vostra polizia e la Prevenzione Svizzera della criminalità (PSC) - un servizio intercantonale della Conferenza delle direttori e dei direttori dei dipartimenti cantonali di giustizia e polizia (CCDJP)

I casi di truffa telefonica sono in aumento. E truffatori e truffatrici sfruttano in modo mirato il fatto che un numero telefonico oggi non consenta più di risalire con affidabilità alla persona che chiama. Inoltre, questi criminali diventano sempre più audaci ed impertinenti. Si fanno passare per parenti o conoscenti, e talvolta addirittura per agenti di polizia. Poi tentano di conquistare la fiducia della loro vittima, e con essa il loro denaro, raccontandole storie sconcertanti e spaventose. Il pieghevole «Stop alle truffe telefoniche!» spiega come procedono le truffatrici e i truffatori al telefono e come potete proteggere voi stessi e gli altri da questi criminali.

## Cartoline

Informazioni condensate sui temi «Trucco del falso nipote» e «Furto con destrezza sulla soglia di casa»



**Fidarsi è bene,  
controllare è meglio!**

La polizia mette in guardia dal «trucco del falso nipote»

Nel cosiddetto «trucco del falso nipote» un truffatore telefona spacciandosi per un parente (nipote o simile) in difficoltà finanziarie che ha bisogno dell'aiuto della famiglia. Non potendo ritirare il denaro personalmente, manderà una persona di fiducia.

**Funziona così:** al telefono il truffatore vi inviterà a indovinare chi è per carpire il nome di un vostro parente. Non appena ne indicherete uno («Rodolfo, sei tu?»), il truffatore vi farà credere di essere proprio questo parente, instaurando così la fiducia necessaria per indurvi a consegnare il denaro.



**Furto con destrezza  
sulla soglia di casa**



Quando il ladro suona alla porta, dovrete sentir suonare un campanello d'allarme!

I ladri sono molto ingegnosi. Abusano della buona fede e della disponibilità delle loro vittime - per lo più persone anziane - raccontando loro storie inventate di sana pianta per entrare in casa e commettere un furto. Alcuni affermano per esempio di trovarsi in gravi difficoltà (incendio, minacce, problemi di salute). Altri, invece, si fanno passare per rappresentanti di commercio, artigiani incaricati dall'amministrazione dello stabile o addirittura per impiegati di un qualche ufficio amministrativo. Ve ne sono poi altri che dicono di avere legami personali con la vittima («sono il miglior amico di suo nipote...»).

SKPPSC

# Nuovi materiali informativi della PSC

## Nuovi prodotti sulla sicurezza dell'informazione

La PSC ha elaborato due nuovi pieghevoli sui temi «Phishing» e «Telefonate fraudolente dall'assistenza» in collaborazione con «eBanking – ma sicuro!».

Il pieghevole «**Phishing – Ecco come vi potete proteggere dal phishing**» illustra questo fenomeno e spiega a cosa si deve prestare attenzione.

Il pieghevole «**Telefonate fraudolente dall'assistenza – Come proteggersi dal Voice-Phishing**» illustra come i criminali utilizzano il telefono per carpire informazioni confidenziali.



**Phishing**  
Ecco come vi potete proteggere dal phishing

La vostra polizia e la Prevenzione Svizzera della Criminalità (PSC) – un servizio intercantonale della Conferenza delle direttrici e dei direttori dei dipartimenti cantonali di giustizia e polizia (CDDGP)



**Telefonate fraudolente dall'assistenza**  
Come proteggersi dal Voice-Phishing

La vostra polizia e la Prevenzione Svizzera della Criminalità (PSC) – un servizio intercantonale della Conferenza delle direttrici e dei direttori dei dipartimenti cantonali di giustizia e polizia (CDDGP)

## La «Guida della polizia per la sicurezza» in una nuova edizione

Analogamente alla «Guida della polizia per la sicurezza», l'opuscolo «**Siete sicuri? Come proteggersi dalla criminalità**», informa sui delitti più frequenti commessi in Svizzera, formula raccomandazioni su come proteggersi al meglio dalla criminalità adottando il comportamento giusto e mostra pure che le vittime della criminalità non sono abbandonate a loro stesse. Nel rielaborare l'opuscolo è stato dato maggior peso ai delitti commessi in Internet e ci si è adoperati per fornire a lettori e lettrici le informazioni necessarie per imparare a capire i vari modi operandi. Questo permette idealmente di acquisire competenze in materia di prevenzione e quindi di proteggersi anche da delitti di cui non si è ancora al corrente. La conoscenza dei singoli trucchi e raggiri diventa quindi di secondaria importanza.



**Guida della polizia per la sicurezza**  
Informazioni e consigli per prevenire la criminalità



**Siete sicuri?**  
Come proteggersi dalla criminalità

La vostra polizia e la Prevenzione Svizzera della Criminalità (PSC) – un servizio intercantonale della Conferenza delle direttrici e dei direttori dei dipartimenti cantonali di giustizia e polizia (CDDGP)

Edizione precedente

Nuova edizione

## Campagna di prevenzione per combattere la violenza contro le persone anziane



L'assistenza e la cura di una persona anziana possono sovraccaricare di lavoro i familiari, e questo può a sua volta sfociare in atti di violenza fisica e/o psicologica. Con la sua campagna «Echte Hilfe gegen Gewalt im Alter» (Un aiuto effettivo per combattere la violenza contro le persone anziane), l'Autorità indipendente di querela in materia di vecchiaia (UBA) intende attirare l'attenzione su questa problematica.

Maggiori informazioni su: [www.aneluege.ch](http://www.aneluege.ch) (solo in tedesco).

## Le truffe telefoniche non conoscono limiti



Sempre più spesso si verificano casi di truffe telefoniche. E i trucchi utilizzati da truffatori e truffatrici diventano sempre più sfaccati. Facendosi passare per parenti, buoni conoscenti o anche agenti di

polizia, questi criminali tentano – raccontando storie complicate e terrificanti – di guadagnare la fiducia della loro vittima, spesso persone anziane, e con essa di sottrarre loro del loro denaro.

Maggiori informazioni su: [www.telefonbetrug.ch](http://www.telefonbetrug.ch) (solo in tedesco).

## Save the date: Congresso tedesco sulla prevenzione della criminalità



Il 24° Congresso tedesco sulla prevenzione della criminalità si svolgerà il 20 e 21 maggio 2019 a Berlino. Questa volta l'evento tratterà il tema seguente: «Prevenzione e promozione della democrazia».

Maggiori informazioni su: [www.praeventionstag.de](http://www.praeventionstag.de) (solo in tedesco e inglese).

## Congresso GSC

Dal 1974, il Gruppo Svizzero di Criminologia (GSC) organizza regolarmente

seminari e conferenze. Lo scopo di tale associazione consiste nel riunire periodicamente scienziati, specialisti e professionisti attorno a temi d'attualità in criminologia. A questo proposito, la nozione di criminologia è da interpretare nel suo senso più esteso, nella convinzione che solo in tal modo scienza, ricerca e pratica possono stimolarsi e svilupparsi reciprocamente. Il prossimo congresso si svolgerà dal 6 all'8 marzo 2019 a Interlaken e sarà incentrato sul tema «La riabilitazione nella società del rischio zero».

Maggiori informazioni su: [www.kriminologie.ch](http://www.kriminologie.ch).

## Aggiornamento del sito Giovani e media



Giovani e media, il portale informativo nazionale per la promozione delle competenze mediali dell'Ufficio federale delle assicurazioni sociali, ha aggiornato il proprio sito. Su [www.giovanie-media.ch](http://www.giovanie-media.ch) troverete come in passato preziosi contenuti per un uso sicuro e responsabile dei media digitali da parte di bambini e giovani.

# SKPPSC

Prevenzione Svizzera della Criminalità  
Casa dei Cantoni  
Speichergasse 6  
Casella postale  
CH-3001 Berna

[www.skppsc.ch](http://www.skppsc.ch)