

Proyecto de Acción Comunitaria Radars para las personas mayores

Radars: a community action project for elderly people

Ernesto Morales Morales,¹ Pablo Peralta de Andrés,² Berta Subirats i Ribes,³ Montserrat Bonafont Castillo⁴ y Elisa Sala Mozos⁵

Se sueña con una ciudad digitalizada y se encuentra uno con una ciudad manoseada, gastada por las vidas que la recorren.

DELGADO, M.

Resumen

Radars es un proyecto de acción comunitaria dirigido a personas mayores que viven solas o acompañadas de personas mayores. El proyecto busca generar una red de prevención en los barrios en la que participen vecinos, vecinas, comerciantes, personas voluntarias y profesionales de entidades y servicios vinculados a los barrios. El principal objetivo del proyecto es facilitar que las personas mayores puedan continuar en su hogar, garantizando su bienestar con la complicidad de su entorno. Los principales objetivos son reducir su soledad y combatir el riesgo de aislamiento y la exclusión social.

El proyecto propone el enfoque de una mirada sensible y respetuosa de la comunidad hacia la gente mayor, que contribuya a reducir el riesgo de aislamiento y a construir un barrio más humano, más solidario y comprometido con su entorno.

Palabras clave: Acción comunitaria, vecindad, barrio, compromiso, participación, prevención, gente mayor, trabajo social comunitario.

Para citar el artículo: MORALES MORALES, Ernesto, PERALTA DE ANDRÉS, Pablo, SUBIRATS I RIBES, Berta, BONAFONT CASTILLO, Montserrat y SALA MOZOS, Elisa. Proyecto de Acción Comunitaria Radars para las personas mayores. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2014, n. 203, páginas 120-129. ISSN 0212-7210.

¹Trabajador social y sociólogo. Técnico Proyecto Radars.

²Trabajador social. Técnico Proyecto Radars. pperaltad@bcn.cat

³Filósofa. Técnica Proyecto Radars.

⁴Trabajadora social. Técnica Proyecto Radars.

⁵Licenciada en Derecho. Técnica Proyecto Radars.

Abstract

RADARS is a preventive local network in which, neighbours, shopkeepers (local shops and pharmacy's), volunteers, and local services participate and work together in order to construct a more human and supportive neighbourhood. Currently, the project aims to facilitate old people to remain at their homes, if that's their choice, ensuring quality of life and safety, with the complicity of their neighbourhood, local agents and services.

The priority is to reduce the risk of isolation and social exclusion of the elderly, as well as to break up with the "non-desired loneliness" of old persons, by creating a local preventive network.

The project requires all RADARS implied (neighbours, shopkeepers, pharmacy's etc.) to remain with a "respectful and sensitive look" at the elderly, in order to detect any change in their daily routine, behaviour and/or appearance. Once they detect any change that can be a symptom of deterioration or social exclusion, they are responsible to contact the Social Services.

Key words: Community action, neighbourhood, commitment, participation, preventive network, seniors, social work community.

En el cuento *Tonino el invisible* G. Rodari explica cómo un día Tonino llega a la escuela sin haberse aprendido la lección y desea volverse invisible para evitar la pregunta de la maestra. Y he aquí que (atención: *spoiler*) esto que desea se cumple. Pero volverse invisible acaba siendo una experiencia angustiosa, pues no lo es únicamente para la maestra, sino también para sus amigos, sus vecinos e incluso para su familia.

Finalmente Tonino se vuelve visible gracias a la ayuda de una persona mayor que, acostumbrada a ser invisible por su entorno, es capaz de verlo.

Es esta invisibilidad, la exclusión social, el aislamiento y, sobre todo, la soledad de las personas mayores lo que el Proyecto Radars trata de paliar.

Un reto con el que se encuentran los servicios sociales municipales y al que se quie-

re dar respuesta desde el marco de la acción comunitaria con el Proyecto Radars, sumándose así a muchas otras iniciativas de colaboración entre la Administración pública y la ciudadanía.

Radars se basa en el convencimiento de que las soluciones a los problemas sociales deben contar con el liderazgo de la Administración pública, pero también con la imprescindible complicitud de la sociedad civil: las respuestas son más efectivas, la capacidad de actuación se multiplica y aumenta la sostenibilidad de los proyectos en el tiempo. Innovar en la respuesta y la metodología tiene que ser un pilar de las nuevas políticas públicas.

■ **Innovar en la respuesta y la metodología tiene que ser un pilar de las nuevas políticas públicas.**

Los inicios del proyecto

Comenzamos con algunos datos: según el Instituto Nacional de Estadística, en el Estado español el número de defunciones superará por primera vez el de nacimientos a partir de 2015, y el porcentaje de la población mayor de 65 años, (actualmente el 18,2%), llegará al 24,9% en 2029 y al 38,7% en 2064.⁶

En la ciudad de Barcelona, con una esperanza de vida de 82,2 años, el 11,5% de la población son personas mayores de 75 años, y el 31,4% de estas viven solas.

En un contexto de envejecimiento demográfico, en 2008 y a raíz del eco generado por algunos casos de aislamiento de las personas mayores, se plantea y se lleva a cabo una prueba piloto del Projecte Radars en el barrio del Camp d'en Grassot-Gràcia Nova del distrito de Gracia.

En un principio los esfuerzos se dirigían casi exclusivamente a la detección de casos de riesgo, personas mayores que vivían solas o acompañadas de personas mayores y/o dependientes. Se contacta con entidades y servicios del barrio para poder detectar estos perfiles y se trabaja para generar una respuesta desde la comunidad, una llamada de seguimiento periódica con un carácter más afectivo que técnico hecha por personas mayores, del barrio, voluntarias.

En mayo de 2012, ya extendido el proyecto a los barrios del Coll y de Sant Gervasi-Galvany, atendiendo a las buenas valoraciones y resultados (250 usuarios y más de 200 vecinos/as y comercios vinculados al

proyecto), se aprueba la implementación del Projecte Radars en la toda la ciudad de Barcelona, como una Medida de Gobierno, que marca los objetivos principales:

- Contribuir a que las personas mayores que viven solas o acompañadas de personas mayores y/o dependientes puedan permanecer en su hogar con la complicidad de su entorno. La prioridad es reducir el riesgo de aislamiento y de exclusión social.
- Potenciar la corresponsabilidad entre los actores del barrio: Administración pública y sociedad civil, “todos formamos parte de la solución”.
- Concienciar de la importancia del proceso como factor clave de un proyecto de acción comunitaria.

El despliegue de la *ley de la dependencia*⁷ facilitó la detección de muchas de estas realidades gracias al acercamiento de la población interesada en los centros de servicios sociales y áreas básicas de salud, lo cual, juntamente con la experiencia acumulada, hizo que actualmente otros objetivos han cogido mayor protagonismo, como la atención a las situaciones de soledad (vivida o sentida) y el acercamiento de las personas mayores a sus barrios y su oferta social y cultural.

¿Cómo lo hacemos?

La metodología del trabajo del Projecte Radars se fundamenta en la acción comunitaria, entendiendo que esta, en palabras de A. Mesa, *no se centra en el trabajo exclusivo en un*

⁶ En Cataluña el saldo vegetativo proyectado, según la misma fuente, pasará de 7.306 en 2014, a 1.574 en 2016, -12.854 en 2026.

⁷ Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (LAPAD).

sector poblacional ni en un solo ámbito temático. Cada acción que pretenda resolver cualquier inestabilidad, injusticia o situación de desprotección ciudadana debe desarrollarse en diferentes ámbitos y con la implicación de todos los sectores poblacionales [...], y con la promoción de esta acción al resto de ámbitos sociales. Por eso la intervención comunitaria debe incluir desde el entorno cultural, educativo, deportivo, comercial hasta la acción tanto de jóvenes como de mayores (Mesa Méndez, A., 2012).

A pesar de ser un proyecto desarrollado a medida en cada territorio, el proceso inicial de trabajo suele desarrollarse de una manera similar.

Convencidos de la necesidad de que las soluciones a situaciones como la que nos ocupa requieren el liderazgo de la Administración pública, el primer paso es la manifestación de la voluntad y capacidad de implicación del Centro de Servicios Sociales de referencia, pues es quien primera instancia actuará como motor del proceso, haciendo una diagnosis del barrio que tenga en cuentas datos demográficos, criterios de accesibilidad y músculo social del barrio (entidades, servicios, recursos y ciudadanía no organizada).

Los centros de servicios sociales cuentan con el apoyo de un equipo, el equipo Radars Ciutat. Su función es acompañar, apoyar y pensar conjuntamente con el equipo de Servicios Sociales la estrategia a seguir para desarrollar el proyecto en los barrios. Esto se concreta en aportar herramientas y metodologías para que puedan ir logrando autonomía en el desarrollo del proyecto, como apoyo a la organización y dinamización de tablas, definición de estrategias para implicar a entidades y vecinos, la organización de actividades, hasta la elaboración de materiales para explicar el proyecto en el barrio, entre otros.

¿Con quién necesitamos contar?

Con la colaboración y el compromiso ciudadano en general, mediante la figura que da nombre al proyecto, la del Radar. Ya sea vecino/a, comerciante o trabajador/a del barrio, el Radar hace referencia a una persona que, conocedora de sus hábitos y rutinas, con una mirada sensible y respetuosa, puede darse cuenta de que personas mayores están sufriendo una situación de soledad, aislamiento o deterioro significativo. El Radar vecinal o comercial comunica a los Servicios Sociales la situación para que se pueda poner en marcha un mecanismo de intervención que dé una respuesta adecuada a las necesidades, tanto desde una vertiente técnica como desde el ámbito comunitario. Esta doble intervención técnica y comunitaria deviene clave, ya que la soledad no se atiende desde las ayudas técnicas sino desde la propia comunidad.

■ Esta doble intervención técnica y comunitaria deviene clave, ya que la soledad no se atiende desde las ayudas técnicas sino desde la propia comunidad.

El hecho diferencial que aporta que una persona se adhiera formalmente al proyecto como Radar es que facilita sus datos, posibilitando, en caso de necesidad, entrar en contacto con ella para conocer la situación de alguna persona mayor cercana, así como para promover acciones de *fidelización* de esta sensibilidad; *como un contrato de ayuda mutua entre desconocidos* (Delgado, M., 2007). Una actitud que trata de romper con la *desatención cortés* (Goffman, E., 1979), propia de los

espacios *públicos y semipúblicos* (Delgado, M., 2007), que no abandona al otro totalmente sino que la acompaña con una mirada lateral, sensible y respetuosa.

En todo caso será tarea posterior de los y las profesionales encontrar, en función de las voluntades de las personas, *el difícil equilibrio entre el cuidar y el dejar ir* (Navarro, S., 2004).

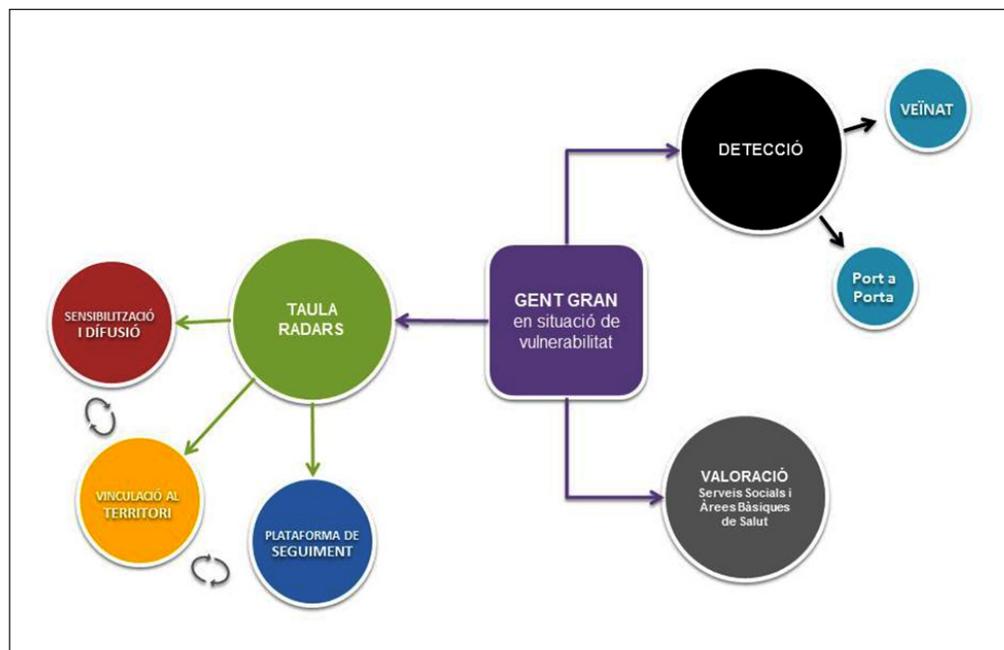
¿Dónde lo hacemos?

La medida de acción es la dimensión barrio, busca la implicación de los actores (servicios, entidades, comercios, grupos de vecinos, etc.) con el fin de definir estrate-

gias y acciones que permitan definir, prevenir, detectar, sensibilizar y dar respuesta a posibles situaciones de soledad y aislamiento de las personas mayores.

Esta dimensión da una capacidad de acción real y cercana, donde el compromiso lo es también no únicamente con unos objetivos sino también con unas personas presentes en su día a día a las que se les presta una atención, y se les da una respuesta que se erige como uno de los *procomunes* del barrio, la *solidaridad como una ética máxima, un posicionamiento personal, opción individual y, a la vez, aventura colectiva, proyecto político basado en el compromiso ciudadano* (Navarro, S., 2004).

Esquema básico de funcionamiento



Elaboración propia.

¿Cuáles son los pasos que damos?

Cuando el Centro de Servicios Sociales de referencia manifiesta su voluntad de promover el proyecto en su territorio y cuenta con la suficiente capacidad de implicación (personal y dedicación horaria) la secuencia de trabajo acostumbra a ser:

- Los actores del territorio son invitados a participar de un espacio de trabajo conjunto (Taula Radars) donde se encuentran vecinos y vecinas, servicios, comercios, etc. para hacer una primera aproximación al hecho del envejecimiento en el barrio y plantear la necesidad de afrontar la cuestión de manera colectiva y desde la propia comunidad.
- Estos actores se organizan en base a las acciones que quieren desarrollar (tareas informativas o de difusión, captación de radares vecinales y comerciales, acciones para generar relación entre la gente mayor sola y su barrio, etc.). Las tareas son asumidas y desarrolladas por las propias entidades, personas o servicios que participan en la Taula Radars en función de las necesidades detectadas o percibidas.
- Estas acciones se van revisando, reorientando, evaluando y reprogramando en el marco de la Taula Radars.

Entre las acciones que se derivan o pasan por la planificación de las mesas podemos destacar:

El Puerta a Puerta vecinal. Acción desarrollada por voluntarios de una entidad del

tercer sector⁸ que, a partir del estudio y localización de las zonas del barrio con una mayor concentración de gente mayor sola (haciendo uso de datos estadísticos, mapas, etc.), hacen una visita a estas fincas con un doble objetivo:

- Informar sobre la existencia del proyecto
- Hacer que personas del barrio se adhieran como Radar vecinal (aportando sus datos, etc.)
- Detectar personas mayores en riesgo de aislamiento. A las personas mayores, se les pasa un cuestionario y se les ofrece ser usuarios del proyecto, incorporándose a la Plataforma de Seguimiento Telefónico.

El Puerta a Puerta comercios y farmacias. Acción desarrollada por los propios miembros de la Taula en la que se visitan los comercios de proximidad y se les pide la adhesión al proyecto, con la misma función que los Radares vecinales. Los comercios y farmacias adheridos reciben un adhesivo distintivo que pretende dar visibilidad al proyecto en el barrio y un reconocimiento a la implicación del comercio.

Dado el papel que tienen las farmacias en los barrios y el conocimiento de su realidad, se firmó un convenio con el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Barcelona para potenciar y facilitar el acceso de las farmacias al proyecto.

Las plataformas de seguimiento telefónico. Acción desarrollada por voluntarios de las entidades participantes en las

⁸Tras diferentes experiencias con entidades de barrio, dada la dificultad y sensibilidad de esta tarea se firmó un convenio con Cruz Roja. La visibilidad y credibilidad que le otorga la población mayor, así como su trayectoria en el ámbito social y experiencia en la gestión del voluntariado, ha facilitado una coordinación de la tarea y una metodología capaz de llegar con el máximo respeto y seguridad en las puertas de las casas.

mesas consistente en hacer llamadas periódicas a las personas adheridas al proyecto con el objetivo de generar un vínculo, combatir su soledad y motivar y posibilitar su participación en servicios y/o actividades que fortalezcan su vinculación con su territorio.

Acciones informativas. Acción desarrollada por los propios miembros de la Taula, que en el marco de actividades comunitarias, festivas o en el espacio público explican el Proyecto Radars, distribuyen información, hacen charlas en equipamientos y servicios del barrio...

Acciones de vinculación de las personas mayores usuarias de Radars con su entorno/comunidad. Acción desarrollada por los propios miembros de la Taula en el marco de actividades comunitarias ya existentes o bien creadas para este fin. Como ejemplo podemos destacar:

- la Chocolatada anual del Radars del Camp d'en Grassot, donde se hace participar a usuarios Radars y voluntarios que participan de la Plataforma de Seguimiento Telefónico
- el encuentro entre los usuarios/as, los voluntarios/as de la Plataforma de Seguimiento, las personas voluntarias del Puerta a Puerta y las personas que conforman la Taula Radars, en St. Ramon Maternitat
- la I Setmana de la Gent Gran de Sant Andreu de Palomar creada a raíz del desarrollo del proyecto en el barrio
- La Pregonera, una herramienta de distribución de información entre profesionales de actividades donde poder dirigir a las personas mayores del barrio de Sant Pere, Santa Caterina y La Ribera

Si las relaciones cumplen una función esencial de apoyo en la adaptación de las personas a su

contexto vital y en la consecución de sus metas y proyectos personales [...] el trabajo social juega un papel clave cuando se orienta hacia el establecimiento y/o fortalecimiento de las redes de apoyo social (Navarro, S., 2004).

Más allá de las acciones impulsadas y planificadas en el marco de la Taula Radars como respuesta comunitaria a la soledad, de la implicación de los Servicios Sociales en el proyecto se derivan otras tareas técnicas:

- La valoración de los casos detectados y, en su caso, una posterior intervención.
- La sistematización de todos los datos recogidos de Radars y usuarios.

Resultados y aprendizajes del proyecto

En enero de 2015 el proyecto Radars está presente, en diferentes grados de desarrollo, en 22 de los 73 barrios de Barcelona (pertenecientes a 9 de los 10 distritos). Ha involucrado a 219 entidades y servicios en mesas de trabajo para impulsar el proyecto, a 266 farmacias y 419 comercios que han participado en la incorporación de 489 usuarios al proyecto, 150 de los cuales han requerido un revisión de su situación por parte de los Servicios sociales y/o Servicios de Salud.

■ El proyecto Radars está presente, en diferentes grados de desarrollo, en 22 de los 73 barrios de Barcelona.

El papel de las farmacias ha mostrado clave en la detección y derivación de casos que a lo largo del primer año de convenio y aún con un pequeño número de farmacias adheridas, generó la intervención de los Servicios Sociales en más de 35 casos.

A lo largo de todos estos años el trabajo de Puerta a Puerta ha llegado a más de 20.000 hogares, donde se ha ofrecido la información sobre los canales de comunicación con la Administración en caso de detectar situaciones de riesgo, que no son solo aquellas para las que se trabaja desde el Proyecto Radars.

Si bien estos serían los datos cuantitativos, y hay que decir que en relación a datos absolutos de población pueden percibirse como exiguas, hay que tener en cuenta diferentes cuestiones.

El ya comentado desarrollo de la *ley de la dependencia* ha hecho que lleguen a ser atendidos casos que de otro modo no hubieran llegado nunca a los Servicios Sociales y que exista un mayor trabajo de coordinación entre los centros de servicios sociales y las áreas básicas de salud.

Igualmente, si bien por datos podemos saber el número de personas mayores que viven solas, no podemos saber cuál es su grado de vinculación al territorio o cuál su sentimiento de soledad. Por tanto, no podemos tener un objetivo numérico de detección, pero sí la generación y mantenimiento de una red técnica y comunitaria que pueda dar una respuesta adecuada en caso de detección.

Hay que continuar con un importante trabajo como la necesidad de acercar los Servicios Sociales a la realidad de los barrios, conocer a los actores para fortalecer, y a menudo regenerar, las redes comunitarias, en un contexto de gran presión asistencial.

Hay que optimizar recursos, establecer circuitos y herramientas de seguimiento que generen seguridad a las personas mayores y posibiliten su acceso a servicios y recursos cercanos.

Pero sobre todo hay que tener presente el potencial y la mejora de la detección a partir de relaciones de buena vecindad y de intervenciones concretas con la comunidad en este proceso de difusión, sensibilización, detección y acercamiento de las personas mayores en sus comunidades y viceversa.

Como principales aprendizajes en el desarrollo del proyecto encontramos:

Detección de las necesidades: la definición de las estrategias de acción para impulsar la detección de casos de personas mayores que viven solas y/o aisladas necesita los datos que se pueden aportar desde Servicios Sociales y padrón, pero estas carecen de valor sin el conocimiento del territorio que pueden aportar los vecinos. En este sentido, además de las recomendaciones de los servicios técnicos, se necesita un diagnóstico basado tanto en los datos de padrón como en otras fuentes que pueden ofrecer entidades y servicios. Partir de un diagnóstico compartido, técnico y ciudadano es clave para lograr la implicación de los actores y posterior desarrollo de las acciones.

Voluntad compartida: además de la voluntad municipal de implementar el proyecto, resulta fundamental compartir esta voluntad con los posibles colaboradores y aliados, pidiendo implicación y corresponsabilidad en la planificación y desarrollo del proyecto. Aprovechar la voluntad y motivación de entidades de barrio y de ciudad facilita la dinamización del proyecto y puede aportar potencial e impulso en las acciones posibilitando su ajuste a las situaciones concretas de los barrios.

Selección del territorio/barrio inicial: la elección del territorio donde desarrollar inicialmente el proyecto es muy importante, porque el éxito o no de su implementación

en este territorio será lo que determinará la posibilidad de extenderlo a toda la ciudad. En este sentido, la elección del territorio debe realizarse a partir de un equilibrio entre las necesidades (porcentaje de población diana) y las posibilidades (posibles alianzas en el territorio y capacidad del equipo de servicios sociales para dinamizar el proceso).

Por otra parte, además de la necesidad hay que analizar las respuestas que actualmente se dan en la ciudad y el grado de complementariedad que podrían tener con el Proyecto Radars.

Es clave para el impulso del proyecto concebir los recursos del conjunto de actores como un activo para impulsar el proyecto en el territorio, desde las propias acciones que desarrollan las entidades (como un espacio de relación potenciador de la difusión y detección de casos de soledad) a la voluntad de participar por parte de sus voluntarios, entre otros.

Algunas reflexiones para terminar

Después de 5 años de impulso del Proyecto Radars se pueden compartir reflexiones, impresiones e ideas que parecen esenciales para poder impulsar el proyecto. Entre estas queremos destacar los objetivos y retos que consideramos que nos permiten hacer frente al proyecto:

- Atender el crecimiento del número de personas mayores que viven solas en situación de vulnerabilidad social.

- Favorecer la opción de decidir vivir en su casa disfrutando de la autonomía que mantienen.
- Mejorar el sostenimiento de la calidad de vida de las personas mayores que consiguen quedarse en casa el mayor tiempo posible.
- Favorecer que las personas mayores se puedan sentir seguras y acompañadas en su vida cotidiana.
- Fomentar la capacidad de la sociedad de mostrarse solidaria y a la vez respetuosa con la intimidad de sus vecinos y vecinas.
- Aprovechar la existencia de entidades que hacen una importante tarea de servicios a las personas para implicarlas en la mejora de calidad de vida de la gente mayor.
- Favorecer que las administraciones públicas puedan dar respuestas efectivas a esta nueva situación y necesidades de la gente mayor.

Radars no es la única respuesta posible a estas necesidades. Es una respuesta basada en unos principios de actuación que hacen hincapié en la prevención de las situaciones de riesgo desde la vinculación de estas personas mayores en la vida comunitaria de su entorno más cercano. Esta y otras iniciativas exigen *aceptar un cánón de responsabilidad pública mínima y recíproca con aquellos con los que nada te une o relaciona* (Subirats, J., 2009).

Más información: www.bcn.cat/radars

Bibliografía

- DELGADO, M. *Sociedades movilizadas, pasos hacia una antropología de las calles*. Barcelona: Anagrama, colección Argumentos, 2007. ISBN 978-84-339-6251-5
- GOFFMAN, E. *Relaciones en pública. Microestudios del orden público*. Madrid: Alianza, 1979. ISBN 978-84-206-2252-1
- Instituto Nacional de Estadística. *Proyección de la Población de España 2014-2064*. Nota de prensa. 28 de octubre de 2014. www.ine.es/prensa/np870.pdf
- MESA MÉNDEZ, A. *Protagonistas del canvi social*. FAVB. *Quaderns de Carrer 6. Moviment veïnal reptes de futur*. Barcelona: Mediterrània, 2012. ISBN 978-84-9979-146-3
- NAVARRO, S. *Redes sociales y construcción comunitaria: creando (con)textos para una acción social ecológica*. Madrid: CSS, 2004. ISBN 978-84-831-6741-0
- RODARI, G. *Tonino el invisible*. Libros del zorro rojo, 2010. ISBN 978-84-924-1272-3