

Projecte d'Acció Comunitària Radars per a les persones grans

Radars: a community action project for elderly people

Ernesto Morales Morales¹, Pablo Peralta de Andrés², Berta Subirats i Ribes³, Montserrat Bonafont Castillo⁴ i Elisa Sala Mozos⁵

Somem una ciutat digitalitzada i trobem una ciutat grapejada, gastada per les vides que la recorren.

DELGADO, M.

Resum

Radars és un projecte d'acció comunitària adreçat a persones grans que viuen soles o acompanyades de persones grans. El projecte busca generar una xarxa de prevenció als barris en la qual participin veïns, veïnes, comerciants, persones voluntàries i professionals d'entitats i serveis vinculats als barris. L'objectiu principal del projecte és facilitar que les persones grans puguin continuar a la seva llar, tot garantint-ne el benestar amb la complicitat del seu entorn. Els objectius principals són reduir la seva solitud i combatre el risc d'aïllament i l'exclusió social.

El projecte proposa l'enfocament d'una mirada sensible i respectuosa de la comunitat cap a la gent gran, que contribueixi a reduir el risc d'aïllament i a construir un barri més humà, més solidari i compromès amb el seu entorn.

Paraules clau: Acció comunitària, veïnatge, barri, compromís, participació, prevenció, gent gran, treball social comunitari.

Per citar l'article: MORALES MORALES, Ernesto, PERALTA DE ANDRÉS, Pablo, SUBIRATS I RIBES, Berta, BONAFONT CASTILLO, Montserrat i SALA MOZOS, Elisa. Projecte d'Acció Comunitària Radars per a les persones grans. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, desembre 2014, n. 203, pàgines 120-129. ISSN 0212-7210.

¹ Treballador social i sociòleg. Tècnic Projecte Radars.

² Treballador social. Tècnic Projecte Radars. pperaltad@bcn.cat

³ Filòsofa. Tècnica Projecte Radars.

⁴ Treballadora social. Tècnica Projecte Radars.

⁵ Llicenciada en Dret. Tècnica Projecte 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.

Al conte *Tonino l'invisible* G. Rodari explica com un dia en Tonino arriba a l'escola sense haver-se après la lliçó i desitja tornar-se invisible per evitar la pregunta de la mestra. I vet aquí que (atenció: *spoiler*) això que desitja es compleix. Però tornar-se invisible acaba essent una experiència angosant, perquè no ho és únicament per a la mestra, sinó també per als seus amics, els seus veïns i fins i tot per a la seva família.

Finalment en Tonino es torna visible gràcies a l'ajuda d'una persona gran que, acostumada a ser invisible pel seu entorn, és capaç de veure'l.

És aquesta invisibilitat, l'exclusió social, l'aïllament i, sobretot, la soledat de la gent gran el que el Projecte Radars procura pal·liar.

Un repte que es troben els serveis socials municipals i al qual es vol donar res-

posta des del marc de l'acció comunitària amb el Projecte Radars, sumant-se així a moltes altres iniciatives de col·laboració entre l'Administració pública i la ciutadania.

Radars es basa en el convenciment que les solucions als problemes socials han de comptar amb el lideratge de l'Administració pública, però també amb la complicitat imprescindible de la societat civil: les respostes són més efectives, la capacitat d'actuació es multiplica i augmenta la sostenibilitat dels projectes en el temps. Innovar en la resposta i la metodologia ha de ser un pilar de les noves polítiques públiques.

■ **Innovar en la resposta i la metodologia ha de ser un pilar de les noves polítiques públiques.**

Els inicis del projecte

Comencem amb algunes dades: segons l'Institut Nacional d'Estadística, a l'Estat espanyol el nombre de defuncions superarà per primera vegada el de naixements a partir del 2015, i el percentatge de la població més gran de 65 anys (actualment el 18,2%) arribarà al 24,9% el 2029 i al 38,7% el 2064.⁶

A la ciutat de Barcelona, amb una esperança de vida de 82,2 anys, l'11,5% de la població són persones més grans de 75 anys i el 31,4% d'aquestes viuen soles.

En un context d'envelliment demogràfic, l'any 2008 i arran del ressò generat per alguns casos d'aïllament de gent gran, es planteja i es porta a terme una prova pilot del Projecte Radars al barri del Camp d'en Grasseot-Gràcia Nova del districte de Gràcia.

En un principi els esforços s'adreçaven gairebé exclusivament a la detecció de casos de risc, persones grans que vivien soles o acompanyades de persones grans i/o dependents. Es contacta amb entitats i serveis del barri per tal de poder detectar aquests perfils i es treballa per generar una resposta des de la comunitat, una trucada de seguiment periòdica amb un caire més afectiu que tècnic feta per persones grans, del barri, voluntàries.

Al maig del 2012, ja estès el projecte als barris del Coll i de Sant Gervasi-Galvany, atenent a les bones valoracions i resultats (250 usuaris i més de 200 veïns/es i comerços vinculats al projecte), s'apro-

va la implementació del Projecte Radars a la tota la ciutat de Barcelona, com una Mesura de Govern, que marca els objectius principals:

- Contribuir que les persones grans que viuen soles o acompanyades de persones grans i/o dependents puguin romandre a la seva llar amb la complicitat dels seu entorn. La prioritat és reduir el risc d'aïllament i d'exclusió social.
- Potenciar la coresponsabilitat entre els actors del barri: Administració pública i societat civil, "tots formem part de la solució".
- Conscienciar de la importància del procés com a factor clau d'un projecte d'acció comunitària.

El desplegament de la *Llei de la dependència*⁷ va facilitar la detecció de moltes d'aquestes realitats gràcies a l'apropament de la població interessada als centres de serveis socials i àrees bàsiques de salut, la qual cosa, juntament amb l'experiència acumulada, va fer que actualment altres objectius han agafat més protagonisme, com ara l'atenció a les situacions de soledat (viscuda o sentida) i l'apropament de les persones grans als seus barris i la seva oferta social i cultural.

Com ho fem?

La metodologia del treball del Projecte Radars es fonamenta en l'acció comunitària, entenent que aquesta, en paraules d'A.

⁶ A Catalunya el saldo vegetatiu projectat, segon les mateixa font, passarà de 7.306 al 2014, a 1.574 el 2016, -12.854 l'any 2026.

⁷ Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència (LAPAD).

Mesa, no se centra en el treball exclusiu en un sector poblacional ni en un sol àmbit temàtic. Cada acció que pretengui resoldre qualsevol inestabilitat, injustícia o situació de desprotecció ciutadana s'ha de desenvolupar en diferents àmbits i amb la implicació de tots els sectors poblacionals [...], i amb la promoció d'aquesta acció a la resta d'àmbits socials. Per això la intervenció comunitària ha d'incloure des de l'entorn cultural, educatiu, esportiu, comercial fins a l'acció tant de joves com de grans (Mesa Méndez, A., 2012).

Tot i ser un projecte desenvolupat a mida en cada territori, el procés inicial de treball acostuma a desenvolupar-se d'una manera similar.

Convençuts de la necessitat que les solucions a situacions com la que ens ocupa requereixen el lideratge de l'Administració pública, el primer pas és la manifestació de la voluntat i capacitat d'implicació del Centre de Serveis Socials de referència, ja que és qui en primera instància actuarà com a motor del procés, fent una diagnosi del barri que tingui en compte dades demogràfiques, criteris d'accessibilitat i múscul social del barri (entitats, serveis, recursos i ciutadania no organitzada).

Els centres de serveis socials compten amb el suport d'un equip, l'equip Radars Ciutat. La seva funció és acompanyar, donar suport i pensar conjuntament amb l'equip de Serveis Socials l'estratègia a seguir per desplegar el projecte als barris. Això es concreta en aportar eines i metodologies per tal que puguin anar assolint autonomia en el desplegament del projecte, com ara suport a l'organització i dinamització de taules, definició d'estratègies per implicar entitats i veïns, l'organització d'activitats, fins a l'elaboració de materials per explicar el projecte al barri, entre d'altres.

Amb qui necessitem comptar?

Amb la col·laboració i el compromís ciutadà en general, mitjançant la figura que dona nom al projecte, la del Radar. Ja sigui veí/veïna, comerciant o treballador/a del barri, el Radar fa referència a una persona que, coneixedora dels seus hàbits i rutines, amb una mirada sensible i respectuosa, pot adonar-se que persones grans estan patint una situació de soledat, aïllament o deteriorament significatiu. El Radar veïnal o comercial comunica als Serveis Socials la situació per tal que es pugui engegar un mecanisme d'intervenció que doni una resposta adequada a les necessitats, tant des d'una vessant tècnica com des de l'àmbit comunitari. Aquesta doble intervenció tècnica i comunitària esdevé clau, perquè la soledat no s'atén des dels ajuts tècnics sinó des de la comunitat mateix.

■ Aquesta doble intervenció tècnica i comunitària esdevé clau, perquè la soledat no s'atén des dels ajuts tècnics sinó des de la comunitat mateix.

El fet diferencial que aporta que una persona s'adhereixi formalment al projecte com a Radar és que facilita les seves dades i possibilita, en cas de necessitat, entrar-hi en contacte per tal de conèixer la situació d'alguna persona gran propera, així com per promoure accions de *fidelització* d'aquesta sensibilitat; com un *contracte d'ajuda mútua entre desconeguts* (Delgado, M., 2007). Una actitud que prova de trencar amb la *desatenció cortès* (Goffman, E., 1979),

pròpia dels *espais públics i semipúblics* (Delgado, M., 2007), que no abandona l'altre totalment sinó que l'acompanya amb una mirada lateral, sensible i respectuosa.

En tot cas serà tasca posterior dels i les professionals trobar, en funció de les voluntats de les persones, *el difícil equilibri entre el tenir cura i el deixar anar* (Navarro, S., 2004).

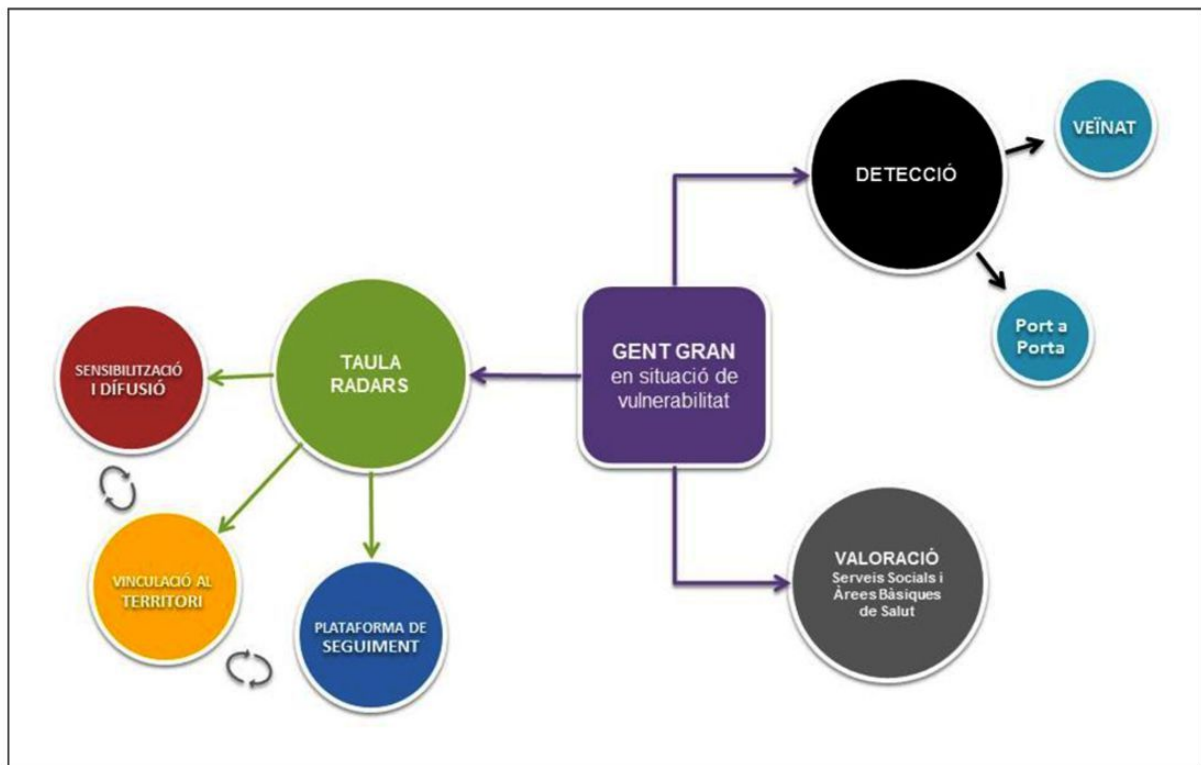
On ho fem?

La mesura d'acció és la dimensió barri, busca la implicació dels actors (serveis, entitats, comerços, grups de veïns, etc.) per

tal de definir estratègies i accions que permetin definir, prevenir, detectar, sensibilitzar i donar resposta a possibles situacions de soledat i aïllament de la gent gran.

Aquesta dimensió dóna una capacitat d'acció real i propera, on el compromís ho és també no només amb uns objectius sinó també amb unes persones presents en el seu dia a dia a les quals se'ls presta una atenció, i se'ls dóna una resposta que s'erigeix com un dels *procomuns* del barri, la *solidaritat com una ètica màxima, un posicionament personal, opció individual i, a la vegada, aventura col·lectiva, projecte polític basat en el compromís ciutadà* (Navarro, S., 2004).

Esquema bàsic de funcionament



Elaboració pròpia.

Quines són les passes que fem?

Quan el Centre de Serveis Socials de referència manifesta la voluntat de promoure el projecte al seu territori i compta amb prou capacitat d'implicació (personal i dedicació horària) la seqüència de treball acostuma a ser:

- Els actors del territori són convidats a participar d'un espai de treball conjunt (Taula Radars) on es troben veïns i veïnes, serveis, comerços, etc. per fer una primera aproximació al fet de l'envel·liment al barri i plantejar la necessitat d'entomar la qüestió de manera col·lectiva i des de la comunitat.
- Aquests actors s'organitzen en base a les accions que volen desenvolupar (tasques informatives o de difusió, captació de radars veïnals i comercials, accions per generar relació entre la gent gran sola i el barri, etc.). Les tasques són assumides i desenvolupades per les entitats, persones o serveis que participen a la Taula Radars en funció de les necessitats detectades o percebudes.
- Aquestes accions es van revisant, reorientant, avaluant i reprogramant en el marc de la Taula Radars.

Entre les accions que se'n deriven o passen per la planificació de les taules podem destacar:

El Porta a Porta veïnal. Acció desenvolupada per voluntaris d'una entitat del

tercer sector⁸ que, a partir de l'estudi i localització de les zones del barri amb una concentració més alta de gent gran sola (fent ús de dades estadístiques, mapes, etc.), fan una visita a aquestes finques amb un objectiu doble:

- Informar sobre l'existència del projecte.
- Fer que persones del barri s'adhereixin com a Radar veïnal (aportant les dades, etc.)
- Detectar persones grans en risc d'aïllament. A les persones grans, se'ls passa un qüestionari i se'ls ofereix ser usuaris del projecte, incorporant-se a la Plataforma de Seguiment Telefònic.

El Porta a Porta comerços i farmàcies. Acció desenvolupada pels mateixos membres de la Taula en la qual es visiten els comerços de proximitat i se'ls demana l'adhesió al projecte, amb la mateixa funció que els Radars veïnals. Els comerços i farmàcies adherits reben un adhesiu distintiu que pretén donar visibilitat al projecte al barri i un reconeixement a la implicació del comerç.

Atès el paper que tenen les farmàcies als barris i el coneixement de la seva realitat, es va signar un conveni amb el Col·legi Oficial de Farmacèutics de Barcelona per potenciar i facilitar l'accés de les farmàcies al projecte.

Les plataformes de seguiment telefònic. Acció desenvolupada per voluntaris de les entitats participants en les taules

⁸ Després de diferents experiències amb entitats de barri, atesa la dificultat i sensibilitat d'aquesta tasca es va signar un conveni amb Creu Roja. La visibilitat i credibilitat que li atorga la població més gran, així com la seva trajectòria en l'àmbit social i experiència en la gestió del voluntariat, ha facilitat una coordinació de la tasca i una metodologia capaç d'arribar amb el màxim respecte i seguretat a les portes de les cases.

que consisteix a fer trucades periòdiques a les persones adherides al projecte amb l'objectiu de generar un vincle, combatre'n la soledat i motivar i possibilitar la seva participació en serveis i/o activitats que enforteixin la seva vinculació amb el territori.

Accions informatives. Acció desenvolupada pels mateixos membres de la Taula, que en el marc d'activitats comunitàries, festives o a l'espai públic expliquen el Projecte Radars, distribueixen informació, fan xerrades a equipaments i serveis del barri...

Accions de vinculació de les persones grans usuàries de Radars amb el seu entorn/comunitat. Acció desenvolupada pels mateixos membres de la Taula en el marc d'activitats comunitàries ja existents o bé creades amb aquesta finalitat. Com a exemple podem destacar:

- la Xocolatada anual del Radars del Camp d'en Grassot, a on es fa participar a usuaris Radars i voluntaris que participen de la Plataforma de Seguiment Telefònic
- la trobada entre els usuaris/es, els voluntaris/àries de la Plataforma de Seguiment, les persones voluntàries del Porta a Porta i les persones que conformen la Taula Radars, a St. Ramon Maternitat
- la I Setmana de la Gent Gran de Sant Andreu de Palomar creada arran del desenvolupament del projecte al barri
- La Pregonera, una eina de distribució d'informació entre professionals d'activitats on poder adreçar la gent gran del barri de Sant Pere, Santa Caterina i La Ribera

Si les relacions compleixen una funció essencial de recolzament en l'adaptació de les persones al seu context vital i en la consecució de les seves

metes i projectes personals [...] el treball social juga un paper clau quan s'orienta cap a l'establiment i/o enfortiment de les xarxes de suport social (Navarro, S., 2004).

Més enllà de les accions impulsades i planificades en el marc de la Taula Radars com a resposta comunitària a la soledat, de la implicació dels Serveis Socials al projecte se'n deriven altres tasques tècniques:

- La valoració dels casos detectats i, si s'escau, una intervenció.
- La sistematització de totes les dades recollides de Radars i usuaris.

Resultats i aprenentatges del projecte

A gener de 2015 el projecte Radars està present, en diferents graus de desenvolupament, en 22 dels 73 barris de Barcelona (pertanyents a 9 dels 10 districtes). Ha involucrat 219 entitats i serveis en taules de treball per impulsar el projecte, 266 farmàcies i 419 comerços que han participat en la incorporació de 489 usuaris al projecte, 150 dels quals han requerit un revisió de la seva situació per part dels Serveis Socials i/o Serveis de Salut.

■ El projecte Radars està present, en diferents graus de desenvolupament, en 22 dels 73 barris de Barcelona.

El paper de les farmàcies s'ha mostrat clau en la detecció i derivació de casos que al llarg del primer any de conveni, i encara amb un nombre petit de farmàcies adherides, va generar la intervenció dels Serveis Socials en més de 35 casos.

Al llarg de tots aquests anys el treball de Porta a Porta ha arribat a més de 20.000 llars, on s'ha ofert la informació sobre els canals de comunicació amb l'Administració en cas de detectar situacions de risc, que no són només aquelles per les quals es treballa des del Projecte Radars.

Si bé aquestes serien les dades quantitatives, i cal dir que en relació amb dades absolutes de població poden percebre's com exigües, cal tenir en compte diferents qüestions.

El ja comentat desenvolupament de la *lleï de la dependència* ha fet que arribin a ser atesos casos que d'una altra manera no haguessin arribat mai als Serveis Socials i que existeixi un major treball de coordinació entre els centres de serveis socials i les àrees bàsiques de Salut.

Amb tot, si bé per dades podem saber el nombre de persones grans que viuen soles, no podem saber quin és el seu grau de vinculació al territori o quin el seu sentiment de solitud. Per tant, no podem tenir un objectiu numèric de detecció, però sí la generació i manteniment d'una xarxa tècnica i comunitària que pugui donar una resposta adient en cas de detecció.

Cal continuar amb un treball important com ara la necessitat d'apropar els Serveis Socials a la realitat dels barris, conèixer els actors per tal d'enfortir, i sovint regenerar, les xarxes comunitàries, en un context de gran pressió assistencial.

Cal optimitzar recursos, establir circuits i eines de seguiment que generin seguretat a la gent gran i els possibilitin l'accés a serveis i recursos propers.

Però sobretot cal tenir present el potencial i la millora de la detecció a partir de relacions de bon veïnatge i d'interven-

cions concretes amb la comunitat en aquest procés de difusió, sensibilització, detecció i apropament de les persones grans a les seves comunitats i viceversa.

Com a principals aprenentatges en el desenvolupament del projecte trobem:

Detecció de la necessitat: la definició de les estratègies d'acció per impulsar la detecció de casos de persones grans que viuen soles i/o aïllades necessita les dades que es poden aportar des de Serveis Socials i padró, però aquestes no tenen valor sense el coneixement del territori que poden aportar els veïns. En aquest sentit, a més de les recomanacions dels serveis tècnics, cal un diagnòstic basat tant en les dades de padró com en altres fonts que poden oferir entitats i serveis. Partir d'un diagnòstic compartit, tècnic i ciutadà és clau per aconseguir la implicació dels actors i posterior desplegament de les accions.

Voluntat compartida: a més de la voluntat municipal d'implementar el projecte, resulta cabdal compartir aquesta voluntat amb els possibles col·laboradors i aliats, demanant implicació i responsabilitat en la planificació i desenvolupament del projecte. Aprofitar la voluntat i motivació d'entitats de barri i de ciutat facilita la dinamització del projecte i pot aportar potencial i impuls en les accions possibilitant-ne l'ajustament a les situacions concretes dels barris.

Tria del territori/barri inicial: la tria del territori on desenvolupar inicialment el projecte és molt important, perquè l'èxit o no de la implementació en aquest territori serà el que determinarà la possibilitat d'estendre'l a tota la ciutat. En aquest sentit, l'elecció del territori s'ha de fer a partir d'un equilibri entre les necessitats (percentatge de

població diana) i les possibilitats (possibles aliances en el territori i capacitat de l'equip de serveis socials per dinamitzar el procés).

D'altra banda, a més de la necessitat cal analitzar les respostes que actualment es donen a la ciutat i el grau de complementarietat que podrien tenir amb el Projecte Radars.

És clau per a l'impuls del projecte con- cebre els recursos del conjunt d'actors com un actiu per impulsar el projecte al terri- tori, des de les pròpies accions que desen- volupen les entitats (com un espai de relació potenciador de la difusió i detec- ció de casos de solitud) a la voluntat de participar per part dels seus voluntaris, entre d'altres.

Algunes reflexions per acabar

Després de 5 anys d'impuls del Proje- cte Radars es poden compartir reflexions, impressions i idees que semblen essenci- als per poder impulsar el projecte. Entre aquestes volem destacar els objectius i rep- tes que considerem que ens permeten fer front al projecte:

- Atendre el creixent nombre de per- sones grans que viuen soles en situ- ació de vulnerabilitat social.
- Afavorir l'opció de decidir viure a casa seva gaudint de l'autonomia que mantenen.

- Millorar el sosteniment de la qualitat de vida de les persones grans que aconsegueixen quedar-se a casa el major temps possible.
- Afavorir que les persones grans es puguin sentir segures i acompanya- des en la seva vida quotidiana.
- Fomentar la capacitat de la societat de mostrar-se solidària i alhora res- pectuosa amb la intimitat dels seus veïns i veïnes.
- Aprofitar l'existència d'entitats que fan una tasca important de serveis a les persones per implicar-les en la millora de qualitat de vida de la gent gran.
- Afavorir que les administracions pú- bliques puguin donar respostes efec- tives a aquesta nova situació i necessitats de la gent gran.

Radars no és l'única resposta possible a aquestes necessitats. És una resposta basada en uns principis d'actuació que posen l'accent en la prevenció de les si- tuacions de risc des de la vinculació d'aquestes persones grans a la vida comu- nitària del seu entorn més proper. Aques- ta i altres iniciatives exigeixen *acceptar un cànon de responsabilitat pública mínima i reci- proca amb aquells amb els quals res no t'uneix o relaciona* (Subirats, J., 2009).

Més informació: www.bcn.cat/radars

Bibliografia

- 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 público. 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 d'octubre de 2014. www.ine.es/prensa/np870.pdf
- MESA MÉNDEZ, A. *Protagonistes 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