



Ajuntament
de Barcelona

Àrea de Drets Socials, Justícia Global,
Feminismes i LGTBI



BONES PRÀCTIQUES SOCIALS

Comunitat d'innovació i coneixement

Servei Vincles BCN

FITXA DIVULGATIVA. ANY D'EDICIÓ: 2021

**Tecnologia i comunitat amb i per a les
persones grans**

Promogut per: Departament de Promoció de la Gent Gran

PRÀCTICA ACTUALITZADA
2022



PRESENTACIÓ

VinclesBCN és un servei de l'Ajuntament de Barcelona que combat la soledat reforçant les relacions socials de les persones grans que se senten soles i millorant-ne el benestar mitjançant les noves tecnologies i el suport d'equips de dinamització. S'inicia amb una prova pilot el 2017 i posteriorment s'estén a tota la ciutat. Actualment, ha arribat a les 3.000 persones usuàries. El servei es desenvolupa a través d'una aplicació en una tauleta o mòbil que està dissenyada perquè en faci ús una persona gran i que permet fer i rebre videotrucades, missatges de text, àudios i fotos. Es fa una formació inicial a la persona gran perquè aprengui a utilitzar-la, es fa un seguiment i es dona suport en l'aprenentatge i en l'ús, amb visites dels professionals del servei als domicilis dels usuaris. Les persones, a través de la tauleta, es posen en contacte amb la seva xarxa personal de familiars i amics, i també participen en grups de barri i grups d'interès que ells mateixos han proposat (cinema, música...). VinclesBCN crea comunitats de persones grans amb interessos comuns. Els dinamitzadors i les dinamitzadores del servei animen els grups i fomenten la trobada de les persones usuàries en les activitats presencials.

Aquesta pràctica està vinculada amb: persones grans, envelliment actiu, noves tecnologies, promoció social...

CONTEXT

La gent gran de Barcelona, és a dir, les persones de més de 65 anys, representen actualment el 21,6% de la població de la ciutat. En total són 349.132 persones. Hi ha més dones grans que homes, les quals representen el 60,1% del total. A Barcelona, l'esperança de vida en néixer ja és de 83,8 anys, i 3 de cada 10 persones més grans de 75 anys són les que viuen soles. Al fet d'envellir s'hi associa la soledat, un sentiment negatiu que es percep quan les necessitats socials d'una persona no es corresponen, ni en quantitat ni en qualitat, amb les relacions socials reals que té. La soledat té conseqüències sobre la salut física i mental, i també sobre l'ús dels recursos sanitaris i socials. L'evidència científica mostra que algunes intervencions en l'àmbit de la prevenció de la soledat han aconseguit millores en la qualitat de vida i la salut física i mental, a més d'una reducció de l'ús dels recursos i de la mortalitat.

L'Estratègia sobre canvi demogràfic i envelliment, coordinada per l'Àrea de Drets Socials, recull 77 accions amb l'objectiu d'anticipar-se al procés de canvi demogràfic i d'envelliment de la població. El document parteix d'una diagnosi acurada sobre la realitat actual i



presenta projeccions demogràfiques, per tal de planificar les polítiques públiques més adequades davant els reptes que es plantegen a mitjà i llarg termini. Això requerirà enfortir polítiques i serveis ja en marxa, i també obrir noves línies d'actuació en funció de les necessitats detectades. L'Estratègia 2018-2030 afronta el canvi demogràfic defensant el dret a la ciutat per a totes les edats, valorant l'aportació i participació social en tots els cicles vitals i amb una especial atenció als col·lectius més vulnerables. És el resultat d'un treball col·lectiu en què s'han incorporat reflexions i propostes de persones expertes i de diversos àmbits i espais de participació, tant externs com interns de l'Ajuntament.

El servei VinclesBCN també participa de l'Estratègia municipal contra la soledat 2020-2030 que té com a objectiu promoure les relacions de qualitat, sòlides i duradores, i vetllar pel benestar de tots els ciutadans/anes d'acord amb els objectius de desenvolupament sostenible (ODS) de l'Agenda 2030 de les Nacions Unides.

VinclesBCN és un projecte innovador que pretén donar resposta a l'objectiu de l'envelliment actiu i en concret combatre la soledat de les persones grans. A diferència d'altres projectes ho fa mitjançant les tecnologies, i contribueix, així, a reduir la bretxa digital en les persones grans. D'uns anys ençà, l'ús de les noves tecnologies en la nostra societat, com en la resta dels països desenvolupats del món, ha tingut un increment molt notable en totes les franges d'edat de la població. Així, el fet d'usar aquestes tecnologies o no usar-les pot generar un sentiment de pertinença a la comunitat en què es viu o, per contra, pot conduir a sentir-se'n al marge. Tot i que el col·lectiu de persones grans és molt heterogeni i, per tant, no se'n pot establir un perfil tipus, sí que es pot afirmar l'existència d'una bretxa digital més gran en les franges d'edat més avançades que en la resta de la població. Quan les persones grans veuen que poden utilitzar les noves tecnologies de la mateixa manera que ho fan els joves i la resta de la societat, els és més fàcil desenvolupar el sentiment d'integració social i els puja l'autoestima.

El projecte VinclesBCN va participar al Mayors Challenge 2014, juntament amb 155 ciutats més. Barcelona va rebre el primer premi, dotat amb cinc milions d'euros, i les altres quatre ciutats finalistes (Kirklees, Atenes, Estocolm i Varsòvia) van rebre un milió d'euros cadascuna. Mayors Challenge és impulsat per Bloomberg Philanthropies, i els premis atorgats inclouen també un seguiment i suport en la implementació, a fi de garantir-ne la reproducció en altres ciutats.

OBJECTIUS I ABAST

Els **objectius generals** i els **objectius específics** del servei VinclesBCN són els següents:

1.- Lluitar contra la soledat i promoure l'envelliment actiu:



- 1.1. Promoure que les persones grans iniciïn o intensifiquin les interaccions socials amb la seva xarxa personal d'amistats i/o familiars a través de la tecnologia.
 - 1.2. Promoure la incorporació de l'usuari en grups creats amb altres persones grans usuàries de VinclesBCN fomentant la participació i interacció en activitats en línia i presencials.
 - 1.3. Promoure les relacions intergeneracionals mitjançant la col·laboració de VinclesBCN amb altres entitats o serveis.
 - 1.4. Reduir el sentiment de soledat de les persones participants.
 - 1.5. Promoure l'empoderament i l'autonomia personal amb l'ús de les tecnologies.
- 2.- Donar a conèixer el servei i impulsar-ne l'ús:
- 2.1. Difusió del servei als mitjans de comunicació, a serveis (salut, serveis socials, casals i espais de gent gran, centres cívics...) i a entitats.
 - 2.2. Coordinació i complementarietat amb altres projectes i serveis adreçats a persones grans (SAT, casals de gent gran, Radars, "Baixem al carrer", "En bici sense edat", Viure i Conviure...).
 - 2.3. Organització de jornades de difusió i revisió del servei.

Pel que fa al **col·lectiu diana**, el servei es dirigeix a persones de 65 anys o més, que volen ampliar el cercle de relacions i amistats i/o intensificar la relació existent i que estiguin empadronats/ades a Barcelona. El servei, en el dia d'avui, té uns requisits d'accés que implica mantenir les capacitats cognitives, sensorials i psicomotrius per poder fer-ne ús. Recentment s'ha realitzat una prova pilot perquè els usuaris amb diversitat auditiva, tant signants com oralistes, puguin incorporar-se al servei.

PROCÉS D'IMPLEMENTACIÓ

» ETAPES

El gràfic següent presenta de manera sintètica les etapes a través de les quals es desenvolupa el servei VinclesBCN:

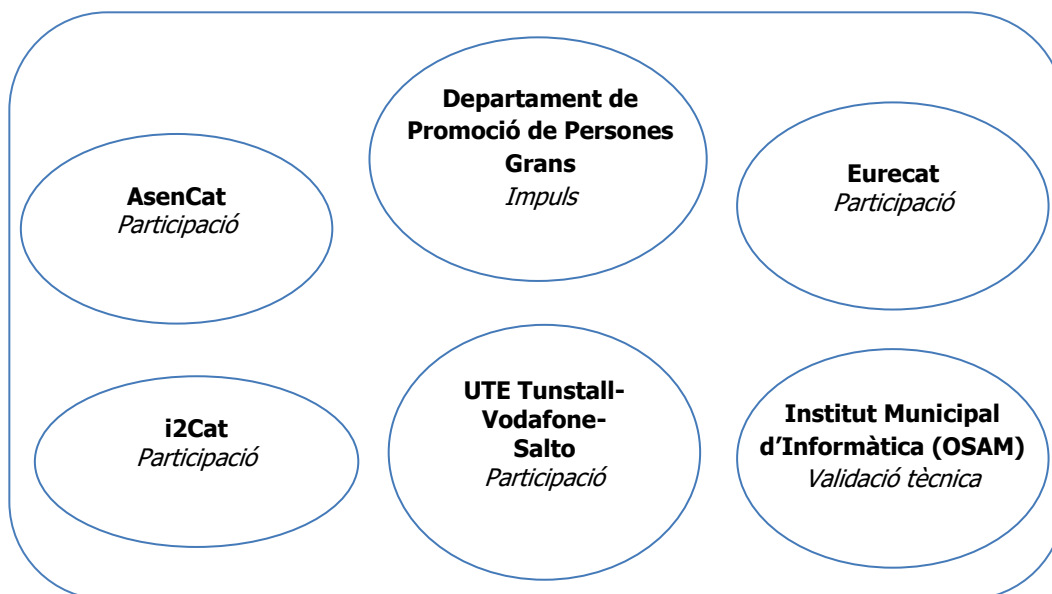


DISSENY	PILOT I EXTENSIÓ	AMPLIACIÓ
<p>2014: Premi Mayors Challenge atorgat per Bloomberg Philanthropies per poder portar a terme el projecte.</p> <p>2015: Disseny TIC i disseny del perfil d'usuari.</p> <p>2016: Reformulació del projecte (xarxa personal, xarxa social + dinamitzador + activitats comunitàries) i redefinició del servei (dinamització, barri, comunitat).</p>	<p>2017: Prova pilot als districtes de l'Eixample i Sant Martí.</p> <p>2018: Extensió del servei a tota la ciutat.</p>	<p>2019: 2.000 persones usuàries. Nova tipologia de la persona usuària, segons el nivell d'ingressos i l'edat. -Usuari A: tauleta, connexió, dinamització i seguiment professional social. -Usuari B : servei de dinamització i seguiment professional social (la persona usuària disposa de tauleta o mòbil i accés a internet).</p> <p>2020: 3.000 persones usuàries</p> <p>2021: Vincles+ (plataforma integrada de serveis per a la gent gran).</p>

» ACTORS IMPLICATS

El servei VinclesBCN està impulsat pel Departament de Promoció de Persones Grans de l'Ajuntament de Barcelona i compta amb la col·laboració de les entitats i serveis següents: AsenCat (formadors sèniors), Eurecat, i2Cat, IMI (OSAM), UTE Tustall-Vodafone-Saltó, entre d'altres.

El gràfic següent presenta de manera esquemàtica els agents que formen part del servei:





» RECURSOS

D'una banda, el servei VinclesBCN es desenvolupa amb els següents **recursos humans**: el Departament de Promoció de Persones Grans que té la responsabilitat general, i una empresa externa (UTE Tunstall-Vodafone-Saltó) que gestiona una part important del servei. El personal de Tunstall està format per un coordinador de servei, una coordinadora dels dinamitzadors/ores, un coordinador dels professionals socials, set dinamitzadors/ores i set professionals socials.

L'associació sense ànim de lucre Asencat, que està formada per voluntaris professionals, empresaris i directius sèniors jubilats, col·labora amb la formació de les persones usuàries en l'ús de la tauleta.

També cal tenir en compte les tasques de caire tecnològic de les entitats i2Cat i Eurecat, la validació tècnica de l'IMI i les tasques de coordinació i responsabilitat global del Departament de Promoció de Persones Grans.

D'altra banda, pel que fa als **recursos econòmics**, l'Ajuntament va guanyar el primer premi Mayors Challenge atorgat per Bloomberg Philanthropies per poder portar a terme el projecte. Aquest fet va suposar la gestió fraccionada de cinc milions d'euros, així com un suport en la implementació del servei i un seguiment continuat. A partir del 2021 l'Ajuntament de Barcelona es farà càrrec íntegrament de les aportacions necessàries per al funcionament òptim del servei VinclesBCN. El pressupost des del 2017 ha estat el següent: 2017 (576.704,45), 2018 (1.477.375,2), 2019 (1.417.027,32) i 2020 (1.475.898,18).

Finalment, el servei utilitza recursos materials, com ara un quadre de comandament, un simulador, una eina per a la mesura de l'impacte, una plataforma, una aplicació, entre d'altres.

SEGUIMENT I AVALUACIÓ

A partir dels mecanismes següents:

- Informes setmanals, mensuals i memòries anuals del servei.
- Avaluació contínua amb els agents implicats.
- Indicadors socials d'impacte mitjançant qüestionaris sobre soledat, xarxa social de les persones grans, grau de suport social i escala de qualitat de vida de les persones grans.
- Enquestes de satisfacció als usuaris.



Resultats

Actualment el servei té 3.028 persones usuàries i, mitjançant les avaluacions periòdiques que realitza, s'han pogut identificar els resultats següents:

- Redueix el sentiment de soledat de les persones grans.
- Ajuda les persones grans que viuen soles a mantenir i enfortir les seves relacions socials, i també a ampliar-les i a crear nous espais de relació.
- Ensenya a utilitzar les tecnologies de la informació i comunicació (TIC) com a eina per relacionar-se amb l'entorn.
- Millora la qualitat de vida i promou l'envelliment actiu.
- Dona més autonomia a les persones usuàries perquè els facilita compartir el seu dia a dia amb la família i les amistats.
- Aporta noves motivacions gràcies a la xarxa grupal, a través de la qual es promouen activitats segons els gustos, aficions i necessitats de la persona.
- A més de connectar les persones grans entre elles, també fomenta les relacions intergeneracionals.
- Augmenta el suport social envers les persones grans i les oportunitats d'interacció mitjançant la participació en grups d'usuaris.
- Millora l'autoestima perquè les persones usuàries se senten més útils, més competents tecnològicament i més actives socialment.
- Combat l'aïllament, permet fer noves amistats i proveeix entreteniment.

APRENTATGE

Entre les **fortaleses** que té es pot destacar que VinclesBCN és un servei innovador centrat en l'atenció a la persona gran i que en fomenta l'autonomia personal i en promou les capacitats i relacions socials i el seu benestar mitjançant l'ús de les TIC. Durant el temps de pandèmia ha estat especialment útil. El fet que Vincles BCN sigui una xarxa social digital ha permès que les persones usuàries mantinguin el contacte social sense necessitat de contacte físic, per tant, des de casa i de manera segura.

A banda d'això, es detecten algunes **dificultats** a les quals el servei ha donat resposta. D'una banda, dificultats de capacitat tecnològica dels usuaris. Per això es treballa en les visites d'alta i seguiment, en les trobades presencials en què es revisa l'ús de les tauletes i les dificultats que hi ha, i en les consultes telefòniques. Es fa també formació presencial amb voluntaris d'Asencat, formació telemàtica i suport d'usuaris experts. D'altra banda, una dificultat afegida és la participació inferior a l'adient d'algunes persones usuàries, de les quals les professionals socials en fan un seguiment i n'analitzen el perquè per aportar-hi solucions.



Finalment, pel que fa a la **transferibilitat**, el premi inicial que dona lloc al servei ja tenia com a objectiu la seva transferència a altres contextos i territoris. Així doncs, han arribat demandes d'altres ajuntaments que volen conèixer detalls sobre VinclesBCN per valorar si es poden desenvolupar iniciatives semblants. El que es destaca com a més transferible és que el servei aborda la lluita contra la soledat i ho fa de manera moderna i que es pot portar a terme fàcilment per arribar a molta gent.

INFORMACIÓ PRÀCTICA

Promoció i impuls: Departament de Promoció de la Gent Gran

Professional/tècnic referent: Esther Martín i Nuria Monterde – emartina@bcn.cat i nmonterde@bcn.cat

Documentació disponible:

Document	Tipus	DATA
Presentació VinclesBCN	Document	2020
Memòria VinclesBCN	Document	Anys 2020 i 2018
Guia d'ús	Document	2019

Evolució

Actualització a novembre del 2022

Dins del procés natural de millora continua i creixement, s'està treballant l'avaluació de la dinamització del servei i com poder augmentar la participació de les persones usuàries.

Així mateix s'està treballant amb la possibilitat de formació als professionals del servei en l'acompanyament en relació als efectes emocionals relacionats amb la covid-19, que han tingut impacte en les persones beneficiaris del servei.

De manera complementària s'està incidint en la difusió del servei amb notícies trimestrals a la web i una memòria breu anual.