

25

Barcelona Societat

Revista de investigació y análisis social



Ajuntament
de Barcelona

Marzo 2020

Palabras clave: soledad, nuevas tecnologías, empoderamiento, dinamización, inteligencia artificial, personas mayores

VinclesBCN: la lucha contra la soledad en Barcelona

Enrique Cano y Magda Orozco
Dirección de Servicios de Infancia, Juventud y Personas Mayores
Ayuntamiento de Barcelona

Ante el proceso ineludible del envejecimiento de la población y de las consecuencias que comporta, el Ayuntamiento de Barcelona puso en marcha en el 2014 una prueba piloto de un proyecto —VinclesBCN—, con el objetivo principal de combatir el sentimiento de soledad de las personas mayores. Cinco años después, aquel proyecto que nació gracias a la Fundación Bloomberg y por el que el Gobierno municipal recibió el Premio Mayors Challenge, se ha convertido en un servicio consolidado que ya tiene dos mil personas usuarias.

¿Por qué nace VinclesBCN?

En el 2011, el 20,8 % de la población de Barcelona tenía 65 años o más. En el 2018 este porcentaje era del 21,6 %, 349.922 personas, de las que una de cada cuatro vivía sola (unas 90.000). La previsión es que estas cifras vayan aumentando, de modo que en el 2030 se calcula que uno de cada tres habitantes de Barcelona tendrá 60 años o más.

El envejecimiento va asociado a la soledad, un sentimiento complejo que resulta de la discrepancia entre las relaciones que tenemos y las que querríamos tener, es decir, cuando las necesidades sociales de una persona no se corresponden, ni en cantidad ni en calidad, con sus relaciones sociales reales. La soledad se ha convertido en un fenómeno que afecta a la sociedad actual y que tiene consecuencias en la salud física y mental, y también en el uso de recursos sanitarios y sociales. La evidencia científica muestra que algunas intervenciones en el ámbito de la prevención de la soledad han conseguido mejoras en la calidad de vida y la salud física y mental, además de una reducción del uso de recursos y de la mortalidad. La visión más extendida, no obstante, es la que ha relacionado la soledad con el aislamiento o desamparo, y no tanto a la soledad como sentimiento. Y ese sentimiento de soledad, si no es deseado, puede causar sufrimiento constante.

Además del envejecimiento de la población y el incremento del sentimiento de la soledad, debemos añadir la brecha digital que sufren muchas personas mayores. Es cierto que el colectivo de personas mayores es muy heterogéneo y, por lo tanto, no se puede establecer un perfil tipo. Pero también es verdad que el uso de los dispositivos móviles en este colectivo es más bajo que en el resto de la población, no tanto porque no se vea su utilidad, sino porque reconocen su poca habilidad y práctica al respecto. VinclesBCN nace, pues, con el objetivo de combatir el sentimiento de soledad entre las personas mayores mediante el uso de las nuevas tecnologías y con el apoyo de un equipo de dinamización social. La intervención del servicio se centra en reforzar las

relaciones sociales de las personas mayores que se sienten solas y crear otras nuevas, mejorando su bienestar y su calidad de vida¹.

¿En qué consiste VinclesBCN?

Gracias a VinclesBCN, las personas mayores usuarias pueden gestionar sus relaciones sociales por medio de las nuevas tecnologías, utilizando como instrumento de comunicación una sencilla aplicación (*app*) instalada en una tableta o en un teléfono móvil inteligente.

Esta aplicación permite la comunicación entre la persona usuaria, su familia y su círculo de amistades, y también con las personas que forman los grupos de usuarias de VinclesBCN. La comunicación se realiza en formato de mensaje de texto, de audio, de fotografía, de vídeo y de videollamada. También existe la posibilidad de invitar a otras personas a realizar actividades y anotar las citas en la agenda personal. Así pues, VinclesBCN es una nueva forma de comunicarse, fácil, sencilla y visual para ponerse en contacto con la red familiar y de amistades, pero también para crear comunidades de personas mayores que tengan intereses en común. Los principios en los que se basa el servicio son los siguientes:

- Promover el empoderamiento y la autonomía personal.
- Fomentar la comunicación en un entorno de confianza.
- Promover la participación social y el sentimiento de pertenencia.
- Facilitar el dar y recibir apoyo.
- Facilitar las relaciones intergeneracionales.
- Proporcionar entretenimiento y diversión.

¿Cuáles pueden ser las personas usuarias?

Para poder ser usuaria de VinclesBCN, la persona interesada debe tener más de 65 años, estar empadronada en la ciudad de Barcelona, tener sentimiento de soledad, estar motivada para participar y tener capacidad sensorial, psicomotriz y cognitiva suficiente para poder manipular la tableta y utilizar la aplicación.

¿Cómo es la intervención del servicio?

Por una parte, VinclesBCN ofrece apoyo y empodera a la persona usuaria para que active su red personal de confianza, incorporando familiares, amistades, vecinos y vecinas y personas de su entorno. Hoy por hoy, más de siete mil personas componen la red familiar de las dos mil personas usuarias integradas en el servicio.

Pero, por otra parte, el servicio facilita la incorporación de las personas usuarias en grupos creados con otras personas mayores y propone la participación e interacción en actividades en línea, y también presenciales, dinamizadas por profesionales. Es esta vertiente comunitaria la que hace que el servicio sea singular, porque más allá de favorecer las comunicaciones en línea, lo que es mejor valorado por las personas usuarias es poder hacer encuentros presenciales y la consiguiente vinculación a la comunidad.

1. Toda la información del programa puede encontrarse en el siguiente enlace: www.barcelona.cat/vinclesbcn.

Imagén 1. Díptico y postal de la campaña VinclesBCN



Modelo de intervención del servicio

Como datos representativos de estas redes grupales, cabe decir que, a lo largo del 2019, se han contabilizado 160 grupos. Actualmente, quedan en activo 138, formados por una media de 25 personas cada uno, que han participado en un total de 247 actividades con dinamización y 91 talleres de formación sobre el uso de la aplicación VinclesBCN.

La vertiente comunitaria y el papel de la dinamización

El servicio VinclesBCN ha ido evolucionando desde su inicio para ajustarse a las necesidades reales de las personas mayores y para promover un servicio centrado en la persona. En este sentido, en el 2015, se replanteó el proyecto para profundizar en la implicación y participación de la comunidad, del territorio y de la red grupal, además de empoderar a las personas mayores a la hora de hacer frente a la soledad.

Este replanteamiento promueve la relación y la integración de las personas usuarias en la comunidad del territorio. Se trata de acercar a la persona usuaria a los recursos y servicios de su barrio y motivarla a participar activamente en su entorno. A la vez, se quiere llegar por igual a toda la población de personas mayores, independientemente del barrio en el que viven y de sus posibilidades económicas.

La nueva orientación conceptual supuso un replanteamiento de la tecnología, así como del marco teórico de referencia, del perfil de la persona usuaria y del diseño del servicio. Pero, sobre todo, en lo que se incidió fue en la figura del dinamizador como eje fundamental del servicio, como el elemento que favorece los vínculos entre las personas mayores y los vínculos con la comunidad.

Estos profesionales son los referentes de los grupos. Por lo tanto, deben conocer muy bien todos los recursos, los equipamientos y los servicios de los barrios que dinamizan para informar al respecto y acercarlos a las personas usuarias. También son facilitadores del trabajo en red en el barrio y proponen diariamente actividades a las personas usuarias para establecer vínculos más allá de la aplicación.

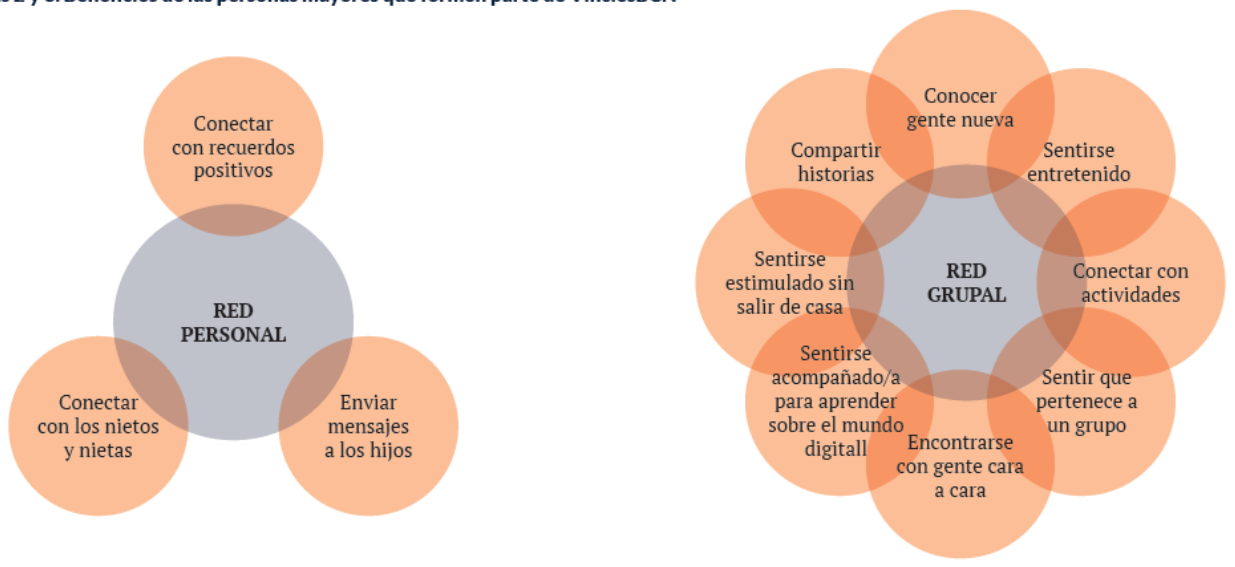
¿Y qué nos dicen las personas usuarias del servicio?

VinclesBCN nació con unos objetivos ambiciosos y con los siguientes impactos esperados:

- Reducir el sentimiento de soledad de las personas mayores.
- Ayudar a las personas mayores que viven solas a mantener y fortalecer sus relaciones sociales, y también a ampliarlas y a crear nuevos espacios de relación.
- Enseñar a utilizar las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como herramienta para relacionarse con el entorno.
- Mejorar la calidad de vida y promover el envejecimiento activo.
- Dar más autonomía a las personas usuarias porque les facilita compartir su día a día con la familia y las amistades.
- Aportar nuevas motivaciones gracias a la red grupal, a través de la cual se promueven actividades según intereses, aficiones y necesidades.
- Conectar a las personas mayores entre ellas y fomentar las relaciones intergeneracionales.
- Aumentar el apoyo social hacia las personas mayores y las oportunidades de interacción mediante la participación en grupos de personas usuarias.
- Mejorar la autoestima para que las personas usuarias se sientan más útiles, más competentes tecnológicamente y más activas socialmente.
- Combatir el aislamiento, permitiendo hacer nuevas amistades y proveyendo entretenimiento.

El servicio como tal nació en el 2017 con la primera persona usuaria el mes de enero de ese año. Como apuntábamos anteriormente, VinclesBCN quería contribuir a mejorar la vida de las personas mayores ampliando sus círculos de interacción social y acompañándolas en el proceso de envejecimiento activo. La aplicación, la creación de redes personales y grupales, la vinculación con el barrio, la introducción en las nuevas tecnologías y la dinamización de actividades nos hacían pensar que las personas mayores mejorarían su bienestar y, especialmente, harían que se sintieran menos solas. Pero no podíamos basarnos únicamente en la intuición. Preguntando por la experiencia de usuario, las personas mayores nos han manifestado que formar parte tanto de la red personal como de la red grupal les aporta los siguientes beneficios (esquemas 2 y 3).

Esquemas 2 y 3. Beneficios de las personas mayores que formen parte de VinclesBCN



Además, los resultados de las entrevistas cualitativas con personas usuarias nos indicaban los efectos positivos de VinclesBCN. El primero que hay que destacar es que más del 50 % de las personas consideraron que la participación en el servicio VinclesBCN les había cambiado la vida. Pero lo que resulta muy significativo es que más del 70 % de las personas usuarias consiguieron ampliar su red de amistades.

Asimismo, cuando se preguntaba sobre cómo creían que les afectaba a su participación en el servicio en cuanto a sus capacidades, habilidades y sentimientos, un 80 % nos contestó que habían mejorado su autoestima, un 60 % valoraban que habían mejorado su estado de ánimo, un 53,4 % habían ganado agilidad mental y, finalmente, un 70,5 % nos decían que se sentían menos solas. La valoración global del servicio era excelente por parte del 84,4 % de las personas usuarias.

La evaluación del impacto con inteligencia artificial

Para medir el impacto real del servicio VinclesBCN en relación con el objetivo de reducir el sentimiento de soledad, se ha diseñado una herramienta que se ha empezado a probar de manera experimental. Se trata de un sistema automatizado que, mediante la inteligencia artificial (*machine learning*), analiza diferentes fuentes de datos con la creación de modelos que se actualizan progresivamente. Este análisis genera informes que muestran el estado y la evolución del impacto de VinclesBCN respecto al sentimiento de soledad. El objetivo es detectar patrones de comportamiento y disponer de una herramienta que se alimente diariamente con los nuevos datos, enriquezca el modelo y haga un seguimiento constante del impacto. Las fuentes de los datos que se automatizan son las siguientes:

- Cuestionarios Duke-UNC (sentimiento de soledad), red social de Lubben (actividad social), WHOQOL-AGE (calidad de vida), que se llevan a cabo cada seis meses;
- Datos detallados de las videoconferencias realizadas por cada persona usuaria;
- Mensajes que las personas usuarias se envían entre ellas;
- Mensajes que las personas usuarias intercambian en los grupos; y
- Datos extraídos del Servicio Integral de Atención Social-SIAS (fecha alta, procedencia alta, fecha baja, motivo baja, dirección, código postal, sexo, número de expediente).

Esta herramienta de inteligencia artificial nos permitirá valorar cuál es el impacto del servicio en la reducción de la soledad a partir de tres elementos:

1. La diferencia entre los resultados de los cuestionarios referenciados más arriba, que se realizan semestralmente a las personas usuarias de VinclesBCN.
2. El algoritmo de clusterización, que se calcula según a) el resultado de los cuestionarios, b) la actividad de uso de la tableta y c) las actividades de grupo. En este sentido, se han creado cuatro clústeres según el grado de percepción de la soledad.
3. Diferencia de cambio de clúster. En caso de que el impacto sea de reducción de la soledad, los resultados nos tendrían que indicar que las personas usuarias de los clústeres 1 y 2 (los que tienen unos resultados inferiores) han pasado a los clústeres 3 y 4. Es decir, obtendrían resultados más positivos y, por lo tanto, con menos sentimiento de soledad.

A medida que se incremente el número de personas usuarias y también el periodo temporal que han estado disfrutando del servicio, esta herramienta nos dará datos más fiables y consistentes del impacto que tiene VinclesBCN en las personas mayores.

¿Hacia dónde queremos que evolucione el servicio?

Desde sus inicios, VinclesBCN se ha configurado como un servicio en evolución que, centrándose en la persona, ha ido incorporando mejoras y funcionalidades a partir de lo que las mismas personas mayores nos han ido manifestando. En este sentido, podríamos decir que esta evolución nos ha permitido, por una parte, lo siguiente en el aspecto tecnológico:

1. Abrir la aplicación en dispositivos móviles que ya tienen las personas usuarias.
2. Redefinir las prestaciones de la aplicación según sus necesidades, incorporando nuevas funcionalidades como los mensajes de texto y la posibilidad de enviar vídeos y enlaces.
3. Crear una aplicación *responsive*, con un diseño que adapta su visualización al teléfono móvil o tableta.
4. Eliminar el modo quiosco, de modo que tienen acceso a cualquier aplicación o servicio que ofrece la tableta. Disfrutan, por lo tanto, de libre disposición de servicio y datos.
5. Añadir nuevas funcionalidades.

Por otra parte, centrar la intervención en la dinamización y en la implicación en la comunidad a través de actividades en línea y presenciales que se hacen en grupo.

Una vez llegados a este punto, el futuro de VinclesBCN lo planteamos sobre la base de tres ejes fundamentales:

1. Integrar, o vincular más, VinclesBCN con el resto de los servicios que forman parte de la cartera de servicios municipales dirigidos a las personas mayores. Nos referimos, por ejemplo, al proyecto Radars o al servicio de la teleasistencia.
2. Conseguir que VinclesBCN se acabe convirtiendo en una plataforma en la que las personas mayores puedan acceder con un clic a informaciones, recursos sociales y otros servicios públicos dirigidos a su colectivo.
3. Iniciar la línea de trabajo para hacer accesible el servicio a personas con discapacidades auditivas y visuales.

La adaptación de la tecnología a las necesidades de las personas usuarias y la redefinición de VinclesBCN para centrarlo en la persona y en su implicación en la red comunitaria han sido claves en la evolución y la consolidación de este servicio innovador, que sigue evolucionando todos los días para adaptarse a los avances tecnológicos y a las necesidades cambiantes de las personas usuarias.

Bibliografía

AYUNTAMIENTO DE BARCELONA. (2017). "Informe d'avaluació de l'efecte del Programa Vincles en els seus usuaris". Barcelona: Fundació Acreditació Desenvolupament Assistencial (FADA).

AYUNTAMIENTO DE BARCELONA. (2018). "Informe d'avaluació de l'efecte del Programa Vincles en les famílies". Barcelona.

AYUNTAMIENTO DE BARCELONA. (2018). "Informe del servei VinclesBCN". Barcelona. Diciembre 2018 (documento interno).

BAZO, M.^a T. (1990). *La sociedad anciana*. Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS). Madrid.

CELDRÁN, M.; MARTÍNEZ, R. (2019). *La soledad no té edat: explorant vivències multigeneracionals*. Barcelona: Observatorio de la Soledad. Fundación Privada Amics de la Gent Gran.

COLL PLANAS, L.; ARES, S.; MARTÍNEZ, R. (2017). *Estudi de la participació de les persones grans a activitats de socialització*. Barcelona: Fundación Salut i Envel·liment y Amics de la Gent Gran.

DE BEAUVOIR, S. (1983). *La vejez*. Barcelona: Edhasa.

FERNÁNDEZ, R.; MONTORIO, I.; HERNÁNDEZ, J. M.; LLORENTE, M.^a G.; *et al.* (1992). *Mitos y realidades sobre la vejez y la salud*. Barcelona: Fundación Caja de Madrid.

SAN ROMÁN, T. (1990). *Vejez y cultura. Hacia los límites del sistema*. Barcelona: Fundación Caixa de Pensions.