

# VinclesBCN: la lluita contra la soledat a Barcelona

Enrique Cano i Magda Orozco

Direcció de Serveis d'Infància, Joventut i Persones Grans, Ajuntament de Barcelona

**Paraules clau: soledat, noves tecnologies, empoderament, dinamització, intel·ligència artificial, persones grans.**



**Davant del procés ineludible de l'envelliment de la població i de les conseqüències que aquest fet comporta, l'Ajuntament de Barcelona posà en marxa el 2014 una prova pilot d'un projecte —VinclesBCN— amb l'objectiu principal de combatre el sentiment de soledat de les persones grans. Cinc anys després, aquell projecte que va néixer gràcies a la Fundació Bloomberg i pel qual el Govern municipal va rebre el premi Mayors Challenge, s'ha convertit en un servei consolidat que ja té 2.000 persones usuàries.**

## Per què neix VinclesBCN?

L'any 2011, el 20,8% de la població de Barcelona tenia 65 anys o més. El 2018 aquest percentatge era del 21,6%, 349.922 persones, de les quals una de cada quatre vivien soles (unes 90.000). La previsió és que aquestes xifres vagin augmentant, de manera que l'any 2030 es calcula que un de cada tres habitants de Barcelona tindrà 60 anys o més.

Al fet d'envellir s'hi associa la soledat, un sentiment complex que resulta de la discrepància entre les relacions que tenim i les que voldríem tenir, és a dir, quan les necessitats socials d'una persona no es corresponen, ni en quantitat ni en qualitat, amb les seves relacions socials reals. La soledat s'ha convertit en un fenomen que afecta la societat actual i que té conseqüències sobre la salut física i mental, i també sobre l'ús de 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 de recursos i de la mortalitat. La visió més estesa, però, és la que ha associat la soledat a l'aïllament o solitud i no tant a la soledat com a sentiment.

I aquest sentiment de soledat, si no és volguda, pot causar patiment constant.

A més de l'envelliment de la població i l'increment del sentiment de la soledat, hem d'afegir-hi la bretxa digital que pateixen moltes persones grans. És cert que el col·lectiu de persones grans és molt heterogeni i, per tant, no se'n pot establir un perfil tipus. Però també és cert que l'ús dels dispositius mòbils en aquest col·lectiu és més baix que en la resta de la població, no tant perquè no se'n vegi la utilitat, sinó perquè reconeixen la seva poca habilitat i pràctica. VinclesBCN neix, doncs, amb l'objectiu de combatre el sentiment de soledat entre les persones grans, mitjançant l'ús de les noves tecnologies i amb el suport d'un equip de dinamització social. La intervenció del servei se centra a reforçar les relacions socials de les persones grans que se senten soles i crear-ne de noves, tot millorant el seu benestar i la seva qualitat de vida<sup>1</sup>.

### **En què consisteix VinclesBCN?**

Gràcies a VinclesBCN, les persones grans usuàries poden gestionar les seves relacions socials sobre la base de les noves tecnologies, utilitzant com a instrument de comunicació una aplicació (app) senzilla instal·lada en una tauleta o en un telèfon mòbil intel·ligent.

Aquesta aplicació permet la comunicació entre la persona usuària, la seva família i el seu cercle d'amistats, i també amb les persones que formen els grups d'usuaris de VinclesBCN. La comunicació es fa en format de missatge de text, d'àudio, de fotografia, de vídeo i de videotrucada. També hi ha la possibilitat de convidar altres persones a fer activitats i anotar les cites a l'agenda personal. Així

doncs, VinclesBCN és una nova manera de comunicar-se, fàcil, senzilla i visual per posar-se en contacte amb la xarxa familiar i d'amistats, però també per crear comunitats de persones grans que tinguin interessos en comú. Els principis en els quals es basa el servei són els següents:

- Promoure l'empoderament i l'autonomia personal.
- Fomentar la comunicació en un entorn de confiança.
- Promoure la participació social i el sentiment de pertinença.
- Facilitar el donar i rebre suport.
- Facilitar les relacions intergeneracionals.
- Proporcionar entreteniment i diversió.

### **Quines poden ser-ne les persones usuàries?**

Per poder ser usuària de VinclesBCN, la persona interessada ha de tenir més de 65 anys, estar empadronada a la ciutat de Barcelona, tenir sentiment de soledat, estar motivada per participar i tenir capacitat sensorial, psicomotriu i cognitiva suficient per poder manipular la tauleta i utilitzar l'app.

### **Com és la intervenció del servei?**

D'una banda, VinclesBCN ofereix suport i empodera la persona usuària per tal que activi la seva xarxa personal de confiança, tot incorporant-hi familiars, amistats, veïns i veïnes i persones del seu entorn. En el dia d'avui, més de 7.000 persones integren la xarxa familiar de les 2.000 persones usuàries que té actualment el servei.

---

1. Tota la informació del programa es pot trobar a l'enllaç següent: [www.barcelona.cat/vinclesbcn](http://www.barcelona.cat/vinclesbcn).

Però, d'altra banda, el servei facilita la incorporació de les persones usuàries en grups creats amb altres persones grans, i en proposa la participació i interacció en activitats en línia i també presencials dinamitzades per professionals. És aquest vessant comunitari el que fa que el servei sigui singular, perquè més enllà d'afavorir les comunicacions en línia, el que és més ben valorat per les persones usuàries és poder fer trobades presencials i la consegüent vinculació a la comunitat.

**Imatge 1. Díptic i postal de la campanya VinclesBCN**



### **Model d'intervenció del servei**

Com a dades representatives d'aquestes xarxes grupals, val a dir que al llarg del 2019 s'han comptabilitzat 160 grups. Actualment en resten en actiu 138, formats per una mitjana de 25 persones cadascun que han participat en un total de 247 activitats amb dinamització i 91 tallers de formació sobre l'ús de l'aplicació VinclesBCN.

### **El vessant comunitari i el paper de la dinamització**

El servei VinclesBCN, ha anat evolucionant des del seu inici per ajustar-se a les necessitats reals de les persones grans i per promoure un servei centrat en la persona. És en aquest sentit que l'any 2015 es replanteja el projecte per tal d'aprofundir en la implicació i participació de la comunitat, del territori i de la xarxa grupal, a més d'empoderar les persones grans a l'hora de fer front a la seva situació de soledat.

Aquest replantejament promou la relació i la integració de les persones usuàries en la comunitat del territori. Es tracta d'acostar la persona usuària als recursos i serveis del seu barri i motivar-la a participar activament en el seu entorn. A la vegada, es vol arribar per igual a tota la població de persones grans, independentment del barri en què viuen i de les seves possibilitats econòmiques.

La nova orientació conceptual va suposar un replantejament de la tecnologia, així com del marc teòric de referència, del perfil de l'usuari i del disseny del servei. Però, sobretot, en el que es va incidir va ser en la figura del dinamitzador com a eix fonamental del servei, com l'element que afavoreix els vincles entre les persones grans i el vincles amb la comunitat.

Aquests professionals són els referents dels grups. Per tant, han de conèixer molt bé tots els recursos, els equipaments i els serveis dels barris que dinamitzen per tal d'informar-ne i apropar-los a les persones usuàries. També són facilitadors del treball en xarxa al barri i proposen diàriament activitats a les persones usuàries per establir vincles més enllà de l'app.

### **I què ens diuen, les persones usuàries del servei?**

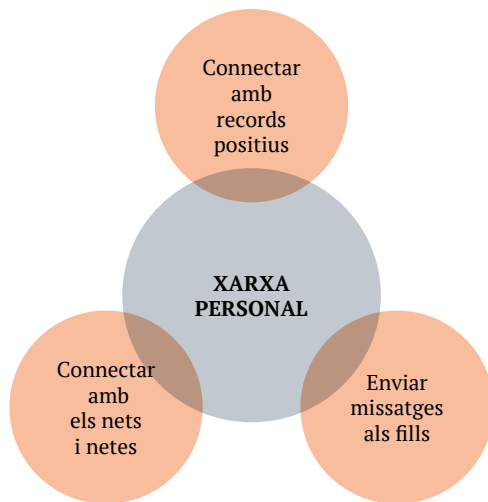
VinclesBCN va néixer amb uns objectius ambiciosos i amb els impactes esperats següents:

- Reduir el sentiment de solitud de les persones grans.
  - Ajudar 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.
  - Ensenyar a utilitzar les tecnologies de la informació i comunicació (TIC) com a eina per relacionar-se amb l'entorn.
  - Millorar la qualitat de vida i promoure l'envelliment actiu.
  - Donar més autonomia a les persones usuàries, perquè els facilita compartir el seu dia a dia amb la família i les amistats.
  - Aportar noves motivacions gràcies a la xarxa grupal, a través de la qual es promouen activitats segons interessos, aficions i necessitats.
- Connectar les persones grans entre elles, i fomentar les relacions intergeneracionals.
  - Augmentar el suport social envers les persones grans i les oportunitats d'interacció mitjançant la participació en grups d'usuaris.
  - Millorar l'autoestima, perquè les persones usuàries se senten més útils, més competents tecnològicament i més actives socialment.
  - Combatre l'aïllament, tot permetent fer noves amistats i proveint entreteniment.

El servei com a tal va néixer l'any 2017 amb la primera persona usuària el mes de gener d'aquell any. Com apuntàvem més amunt, VinclesBCN volia contribuir a millorar la vida de les persones grans ampliant-ne els cercles d'interacció social i acompanyant-les en el procés d'envelliment actiu. L'app, la creació de xarxes personals i grupals, la vinculació amb el barri, la introducció en les noves tecnologies i la dinamització d'activitats ens feien pensar que les persones grans millorarien el seu benestar i, especialment, les faria sentir menys soles. Però no ens podien basar únicament en la intuïció. Preguntant per l'experiència d'usuari, les persones grans ens han manifestat que formar part tant de la xarxa personal com de la xarxa grupal els aporta els beneficis següents: (esquememes 2 i 3).

A més, els resultats d'entrevistes qualitatives amb persones usuàries ens indicaven els efectes positius de VinclesBCN. El primer que cal destacar és que més del 50% de les

### Esquemes 2 i 3. Beneficis de les persones grans que formen part de VinclesBCN

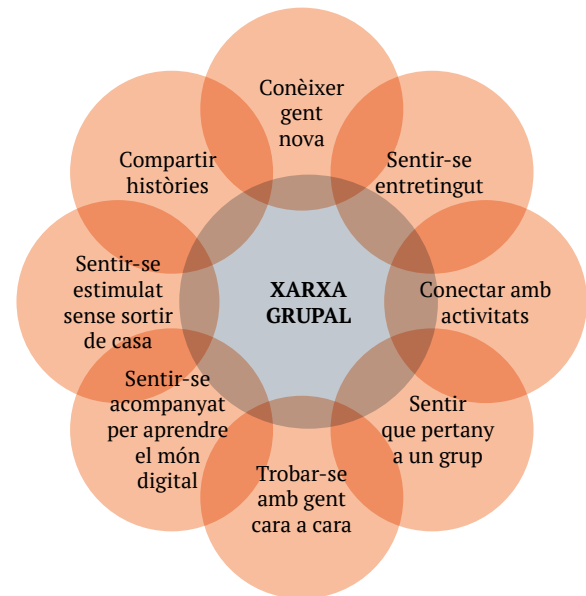


persones van considerar que la participació en el servei VinclesBCN els havia canviat la vida. Però el que resulta molt significatiu és que més del 70% de les persones usuàries van aconseguir ampliar la seva xarxa d'amistats.

Així mateix, quan es preguntava sobre com creien que els afectava la seva participació en el servei quant a les seves capacitats, habilitats i sentiments, un 80% ens va contestar que havien millorat la seva autoestima, un 60% valoraven que havien millorat el seu estat d'ànim, un 53,4% havien guanyat en agilitat mental i, finalment, un 70,5% ens deia que se sentien menys soles. La valoració global del servei era excel·lent per part del 84,4% de les persones usuàries.

#### L'avaluació de l'impacte amb intel·ligència artificial

Per mesurar l'impacte real del servei VinclesBCN en relació



amb l'objectiu de reduir el sentiment de soledat, s'ha dissenyat una eina que s'ha començat a provar de manera experimental. Aquesta eina automatitza, mitjançant l'aplicació d'intel·ligència artificial (*Machine learning*), l'anàlisi de diferents fonts de dades amb la creació de models que es van actualitzant. Aquesta anàlisi genera informes que mostren l'estat i l'evolució de l'impacte de VinclesBCN envers el sentiment de soledat. L'objectiu és detectar patrons de comportament i disposar d'una eina que es vagi alimentant diàriament amb les noves dades, enriquint el model i fent un seguiment constant de l'impacte. Les fonts de les dades que s'automatitzen són les següents:

- Qüestionaris DUKE-UNC (sentiment de solitud), xarxa social de LUBBEN (activitat social), WHOQOL-AGE (qualitat de vida) que es fan cada sis mesos;

- Dades detallades de les videoconferències realitzades per cada usuari;
- Missatges que les persones usuàries s'envien entre elles;
- Missatges que les persones usuàries intercanvien en els grups, i
- Dades extretes del Servei Integral d'Atenció Social - SIAS (data d'alta, procedència d'alta, data de baixa, motiu de la baixa, adreça, CP, sexe, núm. d'expedient).

Aquesta eina d'intel·ligència artificial ens permetrà valorar quin és l'impacte que té el servei en la reducció del sentiment desoladat a partir de tres elements:

1. La diferència entre els resultats dels qüestionaris referenciats més amunt, que es realitzen semestralment als usuaris de VinclesBCN.
2. L'algoritme de clusterització que es calcula segons a) el resultat dels qüestionaris, b) l'activitat d'ús de la tauleta, i c) les activitats de grup. En aquest sentit, s'han creat quatre clústers segons el grau de percepció de la soledat.
3. Diferència de canvi de clúster. En cas que l'impacte sigui de reducció de la soledat, els resultats ens haurien d'indicar que les persones usuàries dels clústers 1 i 2 (els que tenen uns resultats inferiors) han passat als clústers 3 i 4. És a dir, obtindrien resultats més positius i, per tant, amb menys sentiment de soledat.

A mesura que s'incrementi el nombre de persones usuàries i també el període temporal en què han estat gaudint del servei, aquesta eina ens donarà dades més fiables i consistents de l'impacte que té VinclesBCN en les persones grans.

### **Cap on volem que evolucioni el servei?**

Des dels seus inicis, VinclesBCN s'ha configurat com un servei en evolució, que, centrant-se en la persona, ha anat incorporant millores i funcionalitats a partir del que les mateixes persones grans ens han anat manifestant. En aquest sentit, podríem dir que aquesta evolució ens ha permès, d'una banda, el següent en el pla tecnològic:

1. Obrir l'app a dispositius mòbils que ja tenen les persones usuàries.
2. Redefinir les prestacions de l'app segons les seves necessitats, incorporant noves funcionalitats com ara els missatges de text i la possibilitat d'enviar vídeos i enllaços.
3. Crear una app *responsive*, amb un disseny que adapta la visualització al telèfon mòbil o tauleta.
4. Eliminar el mode quiosc, de manera que tenen accés a qualsevol aplicació o servei que ofereix la tauleta. Gaudeixen, per tant, de lliure disposició de servei i dades.
5. Afegir-hi noves funcionalitats.

D'altra banda, centrar la intervenció en la dinamització i en la implicació en la comunitat a través d'activitats en línia i presencials que es fan en grup.

Un cop arribats a aquest punt, el futur de VinclesBCN el plantegem sobre la base de tres eixos fonamentals:

1. Integrar, o vincular més, VinclesBCN amb la resta dels serveis que formen part de la cartera de serveis municipals adreçats a les persones grans. Ens referim, per exemple, al projecte Radars o al servei de la teleassistència.
2. Aconseguir que VinclesBCN s'acabi convertint en una plataforma en la qual les persones grans puguin accedir amb un clic a informacions, recursos socials i altres serveis públics adreçats al seu col·lectiu.
3. Iniciar la línia de treball per fer accessible el servei a persones amb discapacitats auditives i visuals.

L'adaptació de la tecnologia a les necessitats de les persones usuàries i la redefinició de VinclesBCN per centrar-lo en la persona i en la seva implicació en la xarxa comunitària han estat clau en l'evolució i la consolidació d'aquest servei innovador, que continua evolucionant cada dia per adaptar-se als avenços tecnològics i a les necessitats canviants de les persones usuàries.

---

## Bibliografia

- AJUNTAMENT DE BARCELONA. (2017). *Informe d'avaluació de l'efecte del Programa Vincles en els seus usuaris*. Fundació Acreditación Desarrollo Asistencial (FADA).
- AJUNTAMENT DE BARCELONA. (2018). *Informe d'avaluació de l'efecte del Programa Vincles en les famílies*. Barcelona.
- AJUNTAMENT DE BARCELONA. (2018). *Informe del servei VinclesBCN* Desembre de 2018 (document intern).
- BAZO, M<sup>a</sup> T. (1990). *La sociedad anciana*. Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS). Madrid.
- CELDRÁN, MONTSERRAT; MARTINEZ, REGINA. (2019) *La soledat no té edat: explorant vivències multigeneracionals*. Barcelona: Observatori de la Soledat. Fundació 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: Fundació Salut i Envel·liment i Amics de la Gent Gran.
- DE BEAUVOIR, S. (1983). *La vejez*. Barcelona: Edhasa.
- FERNÁNDEZ, R.; MONTORIO, I.; HERNÁNDEZ, J. M.; LLORENTE, M<sup>a</sup> G. *et al.* (1992). *Mitos y realidades sobre la vejez y la salud*. Barcelona: Fundació Caja de Madrid.
- SAN ROMÁN, T. (1990). *Vejez y cultura. Hacia los límites del sistema*. Barcelona: Fundació Caixa de Pensions.