

**PROJECTE
«L'AJUNTAMENT DE CALVIÀ
AL TEU COSTAT»**

Projecte «l'Ajuntament de Calvià al teu costat»

Empar Santacreu Oliver
Cristina Gamund Massagué
Xisco Guarí Torres
Carlos Muñoz Toro

Resum

Les administracions públiques hem de tenir l'agilitat necessària per situar-nos al costat de la ciutadania en els moments de necessitat.

El projecte «L'Ajuntament al teu costat» és una mostra que l'Administració pot ser una eina útil i amb capacitat d'adaptació per donar resposta a una situació desconeguda. És un exemple pràctic de com un ajuntament com el de Calvià es pot reinventar i acostar a la ciutadania per respondre amb rapidesa davant una situació sobrevinguda com va ser l'estat d'alarma.

En aquest cas, el que hem fet ha estat acostar-nos a la població més gran de seixanta-cinc anys per conèixer de primera mà les seves opinions, demandes, necessitats i preocupacions, a fi de donar-los la resposta adequada i solucionar les dificultats del moment que viuen.

Aquest projecte suposa una nova forma metodològica de treball transversal, centrada en les persones i en la seva implicació en les polítiques municipals. Treballem aplicant l'escolta (com estàs?, què necessites?) i fent el recull de les necessitats per donar una resposta institucional, adequada a la realitat social, que suposi canvis actius en la comunitat i que tenguí impacte en el benestar de les persones més grans de 65 anys.

Resumen

Las administraciones públicas hemos de tener la agilidad necesaria para estar junto a la ciudadanía en los momentos de necesidad.

El proyecto «L'Ajuntament al teu costat» es una muestra de que la Administración puede ser una herramienta útil y con capacidad de adaptación para dar respuesta a una situación desconocida. Es un ejemplo práctico de como un ayuntamiento como el de Calvià puede reinventarse y acercarse a la ciudadanía para responder con rapidez ante una situación sobrevenida como fue el estado de alarma.

En este caso lo que hemos hecho ha sido acercarnos a la población mayor de sesenta y cinco años para conocer de primera mano sus opiniones, demandas, necesidades y preocupaciones con el objetivo de darles una respuesta adecuada y solucionar las dificultades del momento que están viviendo.

Este proyecto supone una nueva forma metodológica de trabajo transversal, centrada en las personas y en su implicación activa en las políticas municipales. Trabajamos aplicando la escucha: ¿cómo estás?, ¿qué necesitas?, y compilando sus necesidades para

dar una respuesta institucional, adecuada a la realidad social, que suponga cambios activos en la comunidad y que tenga impacto directo en el bienestar de las personas mayores de 65 años.

1. Introducció

El director regional de l'OMS per a Europa, Hans Henri P. Kluge, arran de l'inici de la pandèmia de la COVID-19 va demanar als països europeus: «Donar suport i protegir les persones grans que viuen soles a la comunitat és assumpte de tothom. Recordant als governs i les autoritats que totes les comunitats havien de rebre suport per realitzar les intervencions que garantirien que les persones grans tinguessin el que necessiten. Totes havien de ser tractades amb respecte i dignitat, sense deixar ningú enrere».

Aquesta situació d'emergència sanitària va obligar el govern de l'Estat a posar en marxa un seguit de mesures per tractar d'aturar la propagació de la malaltia; s'aprovà la declaració del primer estat d'alarma d'aquest període democràtic que limitava el dret de circulació, per un període inicial de quinze dies, i es permetia l'exercici d'aquest dret per a situacions concretes com podien ser l'accés a serveis bàsics o per proveir-se de subministres bàsics. Aquestes mesures inicials s'anaven adaptant a la situació; per aquest motiu hi va haver diferents renovacions de l'estat d'alarma, per donar cobertura legal a les mesures que havien de protegir la població.

A l'Ajuntament de Calvià presumíem que la població que se'n podia veure més afectada era la gent més gran, ja que, sent vulnerable en una situació sanitària normal per la seva avançada edat, la incidència que tenia la malaltia en aquest col·lectiu i la virulència amb la qual el virus atacava les persones de més edat podien empitjorar la seva situació.

Partírem de la certesa que les persones més grans de seixanta-cinc anys són un col·lectiu de persones molt heterogeni, amb necessitats, capacitats i realitats molt diferents. Per aquest motiu, la resposta davant la crisi sanitària, econòmica i social de la COVID-19 va ser diversa, en funció de les respectives situacions personals, familiars, de salut, econòmiques, socials, etc.

Érem i som conscients de la gran importància de les persones més grans de seixanta-cinc anys com a agents de canvi i de suport social, de la seva implicació en accions voluntàries, en l'autocura social que es realitza a través de les xarxes de suport veïnal i del moviment associatiu, tan importants al nostre municipi.

Com hem comentat, les mesures adoptades amb la declaració de l'estat d'alarma i la por de les persones més joves de contagiar als seus pares, mares, padrins, padrines i familiars de més edat, juntament amb l'aturada de l'activitat social que realitzaven en el seu dia a dia, ens varen dur a pensar que les persones grans es podien veure afectades pel distanciament de les persones del seu entorn.

Aquest distanciament social era especialment greu a les zones costaneres, que a l'hivern perden gran part de la seva població. La manca de contacte social es generalitzava per a la gent gran, cosa que els impedia rebre abraçades de la família i les amistats, els impossibilitava la interacció amb els veïnats i les veïnades i els dificultava la tan preuada autonomia que els aportava la xarxa social de la qual formaven part.

Com diu l'autor Vicente Rodríguez Rodríguez (2020), «una de les tendències que ha emergit durant la pandèmia de la COVID-19 és la soledat. I no ho és perquè ha nascut en aquest temps, sinó perquè s'ha manifestat amb força des d'una situació prèvia entre un grup de població molt afectat per la malaltia». Per això ha estat necessari que la societat prengui consciència de la situació de soledat prèvia en la qual vivien moltes persones grans, que s'ha extremat amb les mesures preses per afrontar la pandèmia i les conseqüències personals i socials que se'n deriven.

«S'ha observat que la soledat i l'aïllament social estan associats a un deteriorament de la qualitat de vida en les persones grans» (Ceballos Linares et al. 2020). Les restriccions de mobilitat i del contacte humà, impulsades com a mesura de control de la pandèmia de la COVID-19, disminueixen en molts de casos de forma absoluta les relacions socials i augmenten la soledat, amb conseqüències per a la salut mental, física i emocional.

Aquesta situació ens posava en alerta. La por a la pandèmia, l'aïllament provocat pel confinament i el distanciament social eren els ingredients perfectes per fer florir en la gent gran el sentiment de soledat. Una soledat que molt sovint no era desitjada i, en alguns casos, tot i que podien contactar amb els familiars gràcies a les telecomunicacions, la manca de contacte real podia agreujar aquest sentiment, sobretot quan es donava la impossibilitat d'usar les tecnologies de la comunicació, cosa que impedia trobar aquests moments de descompressió en veure, encara que fos a distància, els éssers estimats. Un fet a analitzar va ser la presa de consciència de l'anomenada «bretxa digital», evident i molt greu en les persones de més edat.

Tots aquests factors posaven damunt la taula l'extrema **vulnerabilitat** en què es podia trobar una part de la gent gran de Calvià i la necessitat de **donar resposta** a aquesta situació. Per aquest fet, i arran del Reial decret 8/2020, de 17 de març, es varen definir vuit nivells d'intervenció dirigits a la població més gran del municipi, amb l'objectiu d'atendre les seves necessitats i de detectar situacions de vulnerabilitat o de desprotecció.

En primer lloc, es va establir un circuit per a l'atenció de noves demandes de persones que contactaven amb els Serveis Socials mitjançant el telèfon o el correu electrònic, ja fos personalment o derivades per terceres persones.

En segon lloc, es va impulsar una campanya de difusió a través de les xarxes i els agents socials per a la comunicació de persones en situació de necessitat social que estiguessin sense xarxa de suport familiar o social. Alhora, es feia difusió de nous suports domiciliaris específics per al temps de confinament.

En tercer lloc, es va procedir a fer una revisió de la situació de les persones sense intervenció social en l'actualitat però que havien estat ateses pels Serveis Socials en els anys 2019 i 2020.

En quart lloc, es va contactar, a través de la dinamitzadora de gent gran, amb les associacions de persones grans, per a la detecció de persones soles o en parella, en situació d'aïllament social que haguessin de menester suport per a activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària.

En cinquè lloc, dues professionals de l'equip d'intervenció social i gent gran varen realitzar una prospecció global de necessitats en persones més grans de 75 anys de llars unifamiliars empadronades a Calvià, per conèixer, amb la base de dades del padró municipal i a través d'una trucada telefònica, si tenien cobertes les necessitats bàsiques o si necessitaven algun tipus de suport.

En sisè lloc, es va oferir a les persones contactades la possibilitat de suport psicològic telefònic periòdic per fer front a situacions de soledat i d'aïllament.

En setè lloc, es varen acordar noves mesures de coordinació i detecció de necessitats de la població amb les empreses gestores de les prestacions domiciliàries, la llar de persones grans, el Programa Prioritat Social de l'IMAS, entitats del tercer sector, centres de salut i, en especial, amb les infermeres gestores de casos. El servei de teleassistència que gestiona la Creu Roja va fer una enquesta telefònica dirigida a la detecció de necessitats entre les persones del municipi usuàries del servei. I amb el servei d'ajuda a domicili, que gestiona l'empresa Serveis a la Comunitat, SL, es va coordinar conjuntament establir un nou sistema de suport a les persones que necessitaven que els fessin la compra d'aliments o de farmaciola.

En vuitè i darrer lloc, en tot moment, es varen seguir les directrius assenyalades pel Govern de l'Estat, i estàvem en contacte amb l'IB-Salut, l'IMAS i el Govern de les Illes Balears per coordinar les accions que fossin necessàries.

Ens preocupava especialment la situació de les persones que no estaven vinculades al Programa d'Atenció Social a la Gent Gran i, per tant, vàrem presentar una proposta d'atenció preventiva dirigida a les persones més grans de 65 anys, en especial a aquelles que vivien en llars unifamiliars al municipi de Calvià.

El batle de Calvià, Alfonso Rodríguez Badal, coneixedor de la situació en la qual es podia trobar la gent gran del municipi, va encomanar a la Regidoria de Desenvolupament Social, Infància i Gent Gran l'elaboració d'un projecte en què contactéssim amb tota la població més gran de seixanta-cinc anys, amb l'objectiu estratègic de millorar la qualitat de vida de les persones grans del municipi després de l'aïllament obligatori provocat per l'estat d'alarma.

2. L'Ajuntament al teu costat

2.1. Disseny del projecte. Objectius prioritzats

A partir de l'objectiu estratègic i de la petició del batle, es va dissenyar el projecte, que es basava en un nivell teòric «d'una visió de l'atenció integral i centrada en la persona, destinada a promoure les condicions necessàries per aconseguir millores en tots els àmbits de la qualitat de vida i del benestar de la persona, partint del respecte a la seva dignitat i els seus drets, dels seus interessos i preferències i comptant, en tot moment, amb la seva participació efectiva» (Rodríguez, 2013).

Els objectius que va plantejar l'equip foren els següents:

Objectius generals:

- Contactar amb el màxim nombre de persones empadronades al municipi de Calvià per transmetre'ls la proximitat de l'Administració municipal i dels Serveis Socials d'atenció a les persones grans.
- Conèixer com es troben les persones grans, quina és la percepció i valoració de les seves necessitats i si les tenen cobertes.
- Proporcionar ànims, positivisme. Influir positivament en el seu estat d'ànim.

Objectius específics:

- Conèixer com han viscut les persones més grans de 65 anys la situació de confinament i com afronten el futur més proper.

- Detectar persones grans en situació de vulnerabilitat, d'aïllament i amb manca de xarxa social i/o familiar.
- Conèixer el grau de satisfacció en relació amb els recursos municipals destinats a les persones grans.
- Valorar si la informació sobre recursos, prestacions i iniciatives municipals arriba a la població i per quines vies de comunicació.
- Conèixer el grau de cobertura de les seves necessitats bàsiques i instrumentals.
- Conèixer les necessitats cobertes i les que no estan cobertes de la població més gran de 65 anys del municipi.
- Oferir sensació de seguretat, d'acompanyament i d'interès i plantejar accions per a la resolució de les seves necessitats.
- Transmetre un missatge d'optimisme i de reconeixement del valor social de les persones grans.
- Oferir calidesa i proximitat amb una perspectiva centrada en els aspectes positius i en el valor de la vida.

2.1.1. Metodologia i eines d'intervenció

Definits els objectius instrumentals, era el moment de dissenyar les eines que utilitzaríem, la formació que donaríem a les persones col·laboradores que farien el treball de camp i estructurar un sistema d'assistència i de suport emocional que romandria actiu durant la implementació del programa.

Per fer-ho vàrem crear dos grups de treball: un primer grup que treballava l'àmbit més tècnic del programa i un segon grup destinat a preparar l'estructura logística.

Vàrem iniciar la recerca bibliogràfica per a la realització del projecte i analitzàrem diferents fonts que ens permetessin elaborar el projecte de forma fonamentada. A l'inici, el projecte definia tan sols fer una trucada telefònica a totes les persones empadronades al municipi de Calvià. Atès que la trucada la faria una persona desconeguda per l'interlocutor o interlocutora, era molt important poder establir un clima de confiança i donar un doble sentit a la intervenció, a fi que ens portés a la consecució dels objectius.

Per aquest motiu es va decidir **elaborar una enquesta**. L'objectiu era senzillament crear un instrument de recollida d'informació, que fos d'utilitat per conèixer la situació

expressada per la població més gran de 65 anys del nostre municipi en aquella situació de pandèmia tan desconeguda per tothom.

Per **dissenyar l'enquesta** es va utilitzar l'eina encuestafacil.com, de forma gratuïta per deferència de l'empresa propietària, atès el caire social del projecte i la situació excepcional de la COVID-19.

Al punt 2.4 analitzarem el resultat a cadascuna de les preguntes de les enquestes realitzades a la població.

L'enquesta es va dissenyar de forma que ens havia de permetre l'explotació de dades disgregades per sexe, per edat i per nuclis de població, ja que el municipi està integrat per divuit nuclis diferenciats.

Es va dissenyar una formació mixta: amb dues sessions presencials i en línia de dues hores de durada. També vàrem aportar als professionals i a les professionals documentació i enllaços per ampliar la formació teòrica i s'establiren els canals de comunicació d'incidències.

Guió de contingut de la sessió formativa:

1. Qui som: presentació dels participants..., si tot funciona!
2. Per què i per a què: presentació objectius del projecte i objectius de la sessió formativa.
3. Un mitjà però no l'únic ni el més important: lectura de l'enquesta i dubtes per completar-la.
4. El més important ets tu més l'altra persona. Com em comunico amb ella?
 - A. Informació de la documentació aportada per a la lectura i formació
 - B. Formació exprés en pautes bàsiques sobre atenció telefònica i resolució de dificultats
 1. Pluja d'idees: quines habilitats són necessàries per realitzar una bona atenció telefònica?
 2. Desenvolupant habilitats
 - 2.1 Aprenent a escoltar
 - 2.2 Com practicar l'escolta activa
5. Coses amb què ens podem trobar:
 - a) Explicació sobre possibles incidències que es donen en aquest tipus de projectes
 - b) Informació del projecte realitzat en persones més grans de 75 anys que viuen soles

6. Sistemes de registre per recollir la intervenció: instruments de registre de trucades i de sol·licituds o incidències
7. Com hem organitzat aquesta tasca: organització de trucades per grups / zones de residència de la gent gran de la mostra. Informació i resposta a dubtes
8. I si passa alguna cosa o necessitem assessorament?: protocol de seguiment, coordinació i comunicació d'incidències
9. Posant els punts sobre les is: consulta de dubtes.

Els i les professionals de les altres àrees municipals descrites al següent punt no atienien de forma habitual des del seu lloc de feina demandes directes de població que podia estar en situacions de necessitat social. Era difícil preveure la càrrega mental, el desgast, la sobrecàrrega emocional que podien sorgir de les telefonades. Per donar suport a l'equip vàrem establir canals de comunicació directa i organitzada amb les dues professionals del Servei d'Intervenció Social i Gent Gran que havien impartit la formació. El suport es va distribuir en funció dels equips definits a la part logística.

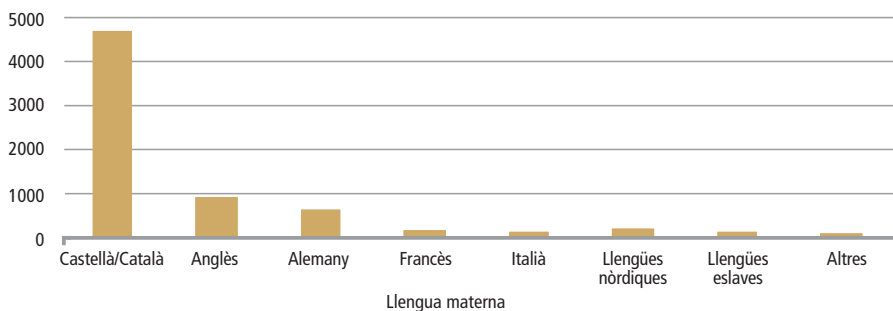
Tan sols tres persones varen sol·licitar assessorament puntual per integrar situacions viscudes o per tenir més eines per orientar la població. En general, els i les professionals es mostraven molt satisfets amb el *feedback* que es va establir amb les persones grans amb les quals contactaven per telèfon, les quals expressaven satisfacció pel que els aportava la seva participació al projecte.

2.1.2. Logística i creació d'un grup de treball amb la col·laboració voluntària de treballadors i treballadores d'altres departaments

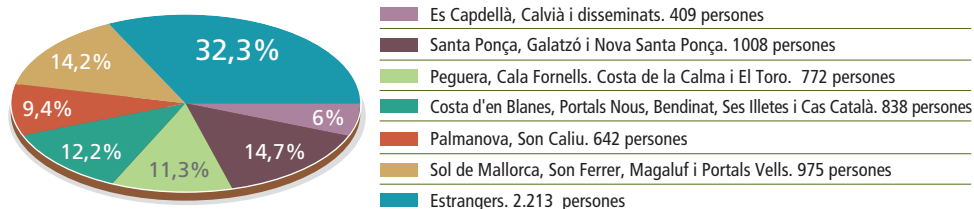
Per identificar la població diana vàrem recórrer al Servei de Població, al qual sol·licitàrem una llista de les persones més grans de 65 anys empadronades a Calvià amb la següent informació: data de naixement, nom i llinatges, lloc de residència, país de naixement, telèfon fix i telèfon mòbil. La llista obtinguda amb aquests indicadors tenia un total de 9.028 (nou mil vint-i-vuit) persones.

El primer tractament que vàrem aplicar a la llista fou distingir les persones amb telèfon, ja fos mòbil o fix, de les que no tenien registrat cap telèfon al padró. Amb aquest filtre ens varen quedar fora del projecte 2.171 (dues mil cent setanta-una) persones. El segon filtre que vàrem introduir fou el de classificar-los pel país de naixement. Amb aquest filtre cercàvem afavorir el fet comunicatiu, ja que presumíem que l'idioma amb què més s'entendrien i que més facilitaria la comunicació era el matern.

A partir d'aquest moment, vàrem aplicar un tercer filtre per a la població que pensàvem que parlava en castellà o català, que va ser el de separar-los segons el polígon on residien i organitzar-los segons el nucli de població al qual pertanyien.

Gràfic 1 | *Classificació per llengües*

Font: Elaboració pròpia

Gràfic 2 | *Classificació per nuclis i llengua*

Font: Elaboració pròpia

La situació pandèmica anava avançant, les restriccions del confinament s'anaven alleugerint, i es preveia que en un termini breu de temps la nostra població més vulnerable podria sortir de casa. Es va planificar el treball perquè en un període inicial de deu dies es pogués fer la tasca de contactar amb les persones de cada grup.

Amb aquesta informació vàrem demanar al Departament de Recursos Humans que aportés auxiliars administratius o administratives amb les següents característiques: que fessin feina des de casa, que fossin treballadors i treballadores que ocupaven llocs de treball considerats no essencials pel Govern de l'Estat, que disposessin d'un telèfon mòbil corporatiu i que tinguessin accés a un ordinador amb connexió a internet.

La resposta fou una relació de trenta-vuit persones amb les quals es podia organitzar el treball de camp. L'assignació de les persones als grups es va fer prioritzant una persona de referència a la zona, que era el dinamitzador o la dinamitzadora corresponent, i després es va assignar la resta de companys i companyes fins a completar el nombre

necessari de persones per a cada grup. El grup de residents estrangers es va distribuir íntegrament entre les persones aportades pel departament de turisme.

2.2. Implementació

Arribat el moment de posar en marxa la part del programa de la recollida d'informació i de contacte amb la gent gran, vàrem sistematitzar la forma de registre.

El primer sistema de registre, el vàrem posar en marxa amb un full de càlcul compartit. Els membres de cada grup tenien accés a un document amb la informació necessària per poder fer les telefonades que els corresponien.

El sistema per registrar aquestes telefonades era un codi de color: si la persona responia a la telefonada, se seleccionava la fila corresponent i s'omplia de color verd. Quan la telefonada no era resposta, es marcava de color taronja. Si després de tres intents no es podia contactar amb la persona, el telèfon estava equivocat o no existia, es pintava de color vermell.

Aquest sistema ens permetia veure en temps real com evolucionava la fase del programa del treball de camp. La recollida de les dades es va estructurar en dos nivells: el primer es basava en l'enquesta preparada per l'equip tècnic del Servei d'Intervenció Social i Gent Gran, i el segon en un full de càlcul al qual es traslladaven les situacions o sol·licituds que ens transmetien les persones grans.

Per passar l'enquesta, els companys i les companyes varen rebre una formació específica. Es tractava de contactar amb la persona, d'anar-li fent l'enquesta mentre es mantenia una conversa càlida i propera amb ella, i introduir les dades que ens anava donant. La telefonada tenia un temps estimat de cinc minuts, tot i que hi havia telefonades que requerien més temps.

El full de càlcul era la forma de registre de les situacions, dubtes o necessitats que s'havien detectat, i que requerien una resposta o possible intervenció per part de l'Administració. Aquest document contenia un seguit de columnes (data de registre, nom i llinatges, telèfon, zona de residència, adreça, demanda, núm. d'expedient —que havien d'emplenar les treballadores i els treballadors socials—, observacions, nom de la persona que havia recollit la sol·licitud) que servien per introduir la informació i fer la devolució corresponent a cada persona.

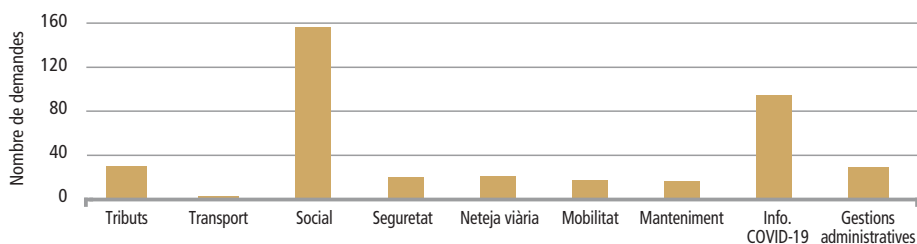
Les sol·licituds o situacions que recollíem eren tractades per poder oferir la resposta més adient per a les persones que les realitzaven. Per aquest motiu s'establí un altre codi de colors per classificar-les: si el registre recollia una sol·licitud de caire social (servei d'ajuda a domicili, manca de recursos econòmics, necessitat de suport emocional,

etc.) es marcava amb color rosa; en canvi, si el registre necessitava una resposta més informativa o referida a un tràmit administratiu, es deixava en blanc.

Aquest triatge era coordinat entre la cap de servei d'Intervenció Social i Gent Gran i el responsable de Projectes d'Àmbit Social.

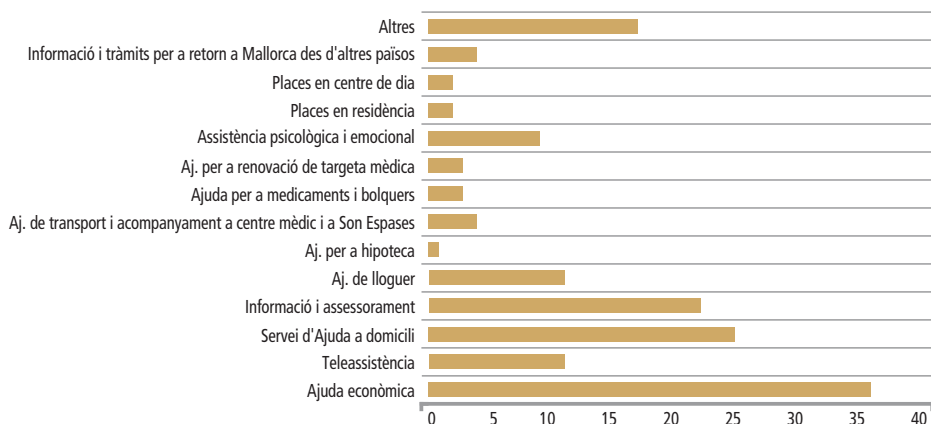
Quan la cap de servei confirmava que la demanda requeria la tramitació de qualche prestació social, l'assignava a una persona professional del treball social en l'àmbit de la gent gran, o es derivava a la psicòloga del servei perquè donés suport i fes el seguiment dels casos que ho haguessin de menester. Un cop assignat el cas, el o la professional es posava en contacte amb la persona i es tramitava allò que fos necessari per respondre a la situació a la qual s'havia de fer front.

Gràfic 3 | Resum de demandes



Font: Elaboració pròpia

Gràfic 4 | Nombre de demandes socials per àmbit



Font: Elaboració pròpia

En el cas de les consultes generals, el responsable de Projectes d'Àmbit Social les gestionava amb les persones dels serveis municipals que en tinguessin la responsabilitat.

Obtinguda la informació necessària per fer la devolució amb la resposta, es contactava amb la persona i li donaven la informació que havia requerit.

Vàrem recollir 391 consultes o sol·licituds. Les demandes socials que eren respostes per l'equip del Servei d'Intervenció Social i Gent Gran també varen ser variades, com podem veure al gràfic número 4.

2.3. Avaluació de la implementació

Gràcies al seguiment de la implementació del treball de camp vàrem poder detectar un seguit de desviacions que dificultaven l'acompliment de la tasca que teníem encomanada i que no havíem tingut en compte a l'hora del disseny del programa. D'altra banda, ens va permetre respondre amb eficiència i rapidesa a situacions que sí que havíem previst que es podien donar. Les dificultats detectades i resoltes varen ser: fer les telefonades amb el número de telèfon ocult, ja que creava inseguretat a les persones que les rebien; la necessitat de suport psicològic per donar eines d'afrontament de la càrrega emocional dels companys i les companyes que feien les telefonades, i la necessitat de reorganització del projecte en funció de la disponibilitat laboral dels companys i les companyes dels altres serveis que feien el treball de camp.

2.4. Anàlisi de les dades recollides a l'enquesta

Acabat el treball de camp, arribava el moment d'analitzar les dades que ens ofería el conjunt de les enquestes. La plataforma ens permetia exportar les dades en dos formats: un primer format, en forma de full de càlcul, al qual es podien aplicar els filtres que consideréssim oportuns per organitzar les dades de la forma més convenient per al que volíem analitzar. O en un segon format, en PDF, al qual l'aplicació web que allotjava l'enquesta exportava les dades segmentades segons els indicadors que indiquéssim. Aquest segon format és el que vàrem emprar, ja que ens aportava una informació molt completa i clara.

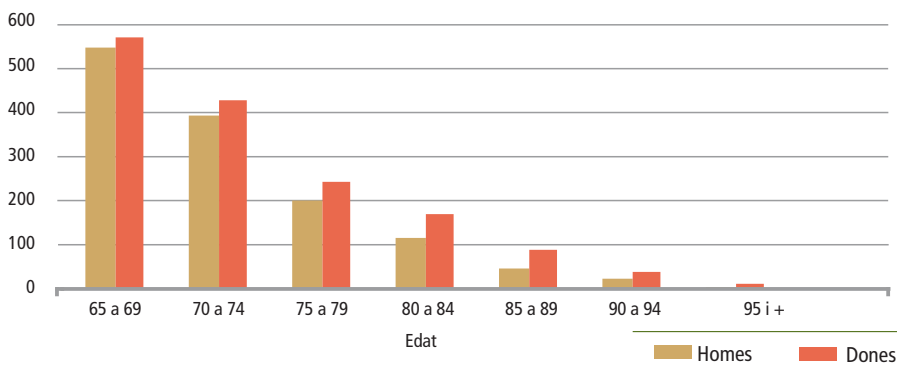
Les dades obtingudes foren analitzades per l'equip del Servei d'Intervenció Social i Gent Gran i presentades a l'equip de govern per la regidora de Desenvolupament Social, Infància i Gent Gran, conjuntament amb la tinenta de batle de Cohesió Social, Igualtat i Policia Local, i es varen remetre a cada regidor i regidora de zona les dades globals dels nuclis de població dels quals són responsables, per tal que tinguessin el coneixement del que sentien i vivien les persones més grans de seixanta-cinc anys del seu entorn.

Gràfic 5 | *Telefonades realitzades*

Font: Elaboració pròpia

La nostra població objectiu era la població empadronada al municipi més gran de 65 anys, que en el moment del projecte eren 9.028 persones. Entre el 7 i el 27 de maig de 2020 férem un total de 8.932 telefonades i contactàrem amb 3.506 persones, un 40,5% de les 6.857 persones que tenen telèfon registrat al padró municipal. Varen contestar l'enquesta **3.184 persones més grans de 65 anys**.

En cada trucada telefònica es varen fer una sèrie de preguntes per obtenir informació útil per millorar la seva qualitat de vida, conèixer com es trobaven, quines eren les seves necessitats i si estaven cobertes. Volíem, sobretot, transmetre suport, respecte, consciència de la gran importància que tenen les persones grans en la nostra estructura social. La resposta de la població més gran de 65 anys a la nostra crida va ser, en la majoria dels casos, d'agraïment i satisfacció pel contacte i per la preocupació demostrada.

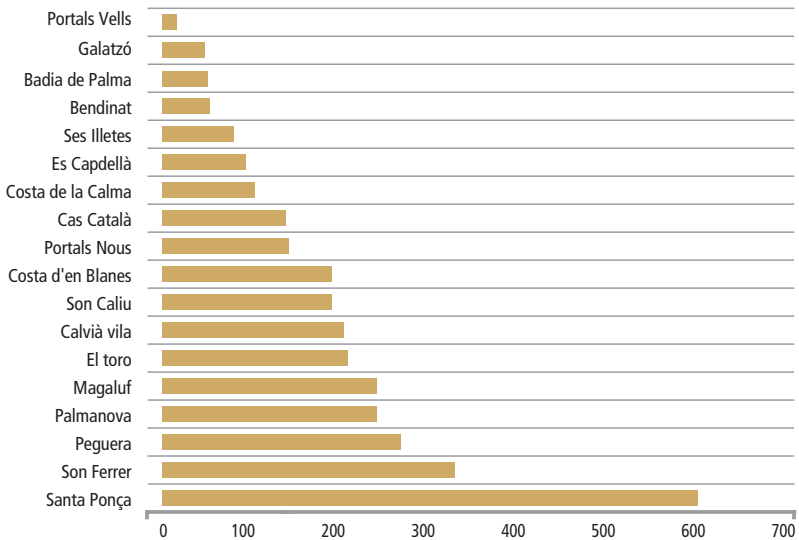
Gràfic 6 | *Perfil sexe i edat*

Font: Elaboració pròpia

La participació ha estat bastant equitativa per sexes: 1.447 persones han estat homes, el 46% del total, i 1.674 dones, el 54%. Un 38% de les persones enquestades tenien entre 65 i 69 anys, un 29% entre 70 i 74 anys, un 15% de 75 a 79 anys i un 10% de 80 a 84 anys. Les persones més grans de 85 anys han estat el 8%.

De tot el municipi, en les zones en què s'han contestat més enquestes ha estat Santa Ponça, 594, i Son Ferrer, 324; seguides de Peguera, Palmanova i Magaluf, amb un total a cada zona d'entre 240 i 265 enquestes. A Calvià vila s'han contestat 199 enquestes, al Toro 204 i a Son Caliu 204. Al Capdellà se'n respongueren 92.

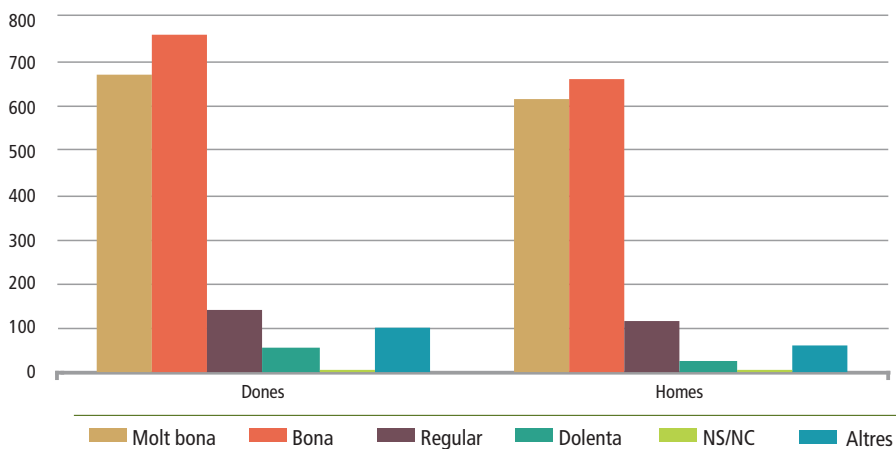
Gràfic 7 | Dades per zones



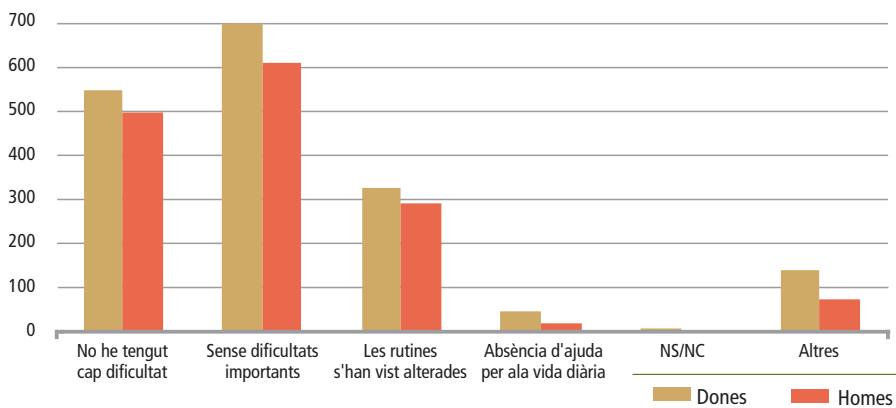
Font: Elaboració pròpia

Percepció de la situació personal durant estat d'alarma

El 86% de les persones enquestades han assenyalat que durant l'estat d'alarma s'han trobat bé o molt bé. Un 43% no ha vist alterades les seves rutines i un 20% ha expressat que s'han alterat les seves rutines o que ha tingut alguna dificultat per a la vida diària. El 41% de les dones valora la seva salut com a molt bona; el 46%, com a bona; el 9%, com a regular, i només el 3%, la valora malament. El percentatge d'homes que valora la seva salut com regular ha estat només del 8%. La percepció sobre salut entre sexes està molt igualada.

Gràfic 8 | Com es troba de salut

Font: Elaboració pròpia

Gràfic 9 | Com ha passat el període de confinament

Font: Elaboració pròpia

Pel que fa al període de confinament, 1.061 persones grans ens han expressat que l'han passat molt bé, és a dir, el 34% del total. El 43%, 1.331 persones, han dit que bé i que no han tingut dificultats importants, un 20% han tingut alguna dificultat per a les activitats de la vida diària.

El 3% de la població més gran de 65 anys manifesta haver-ho passat malament durant el confinament. No hi ha diferències significatives entre les zones ni entre els sexes.

Com ha passat la situació de més soledat i aïllament?

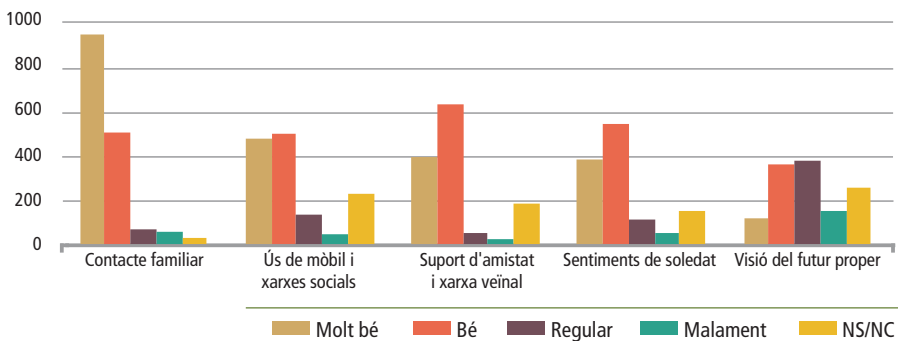
El que percebien pitjor les dones després del confinament era, en un 51% dels casos, la visió del futur pròxim i, en un 25%, el suport de xarxa veïnal. En els homes el percentatge ha estat molt semblant, amb un 54% respecte a la seva visió del futur pròxim i un 24% pel que fa al suport de xarxa veïnal.

Les persones enquestades no reflecteixen en les seves respostes que el contacte familiar ni el suport veïnal s'hagin vist modificats a grans trets, però sí la seva visió del futur pròxim. Així, el 53% de la mostra manifesta que porta malament la seva percepció sobre el futur emergent. El 61% considera que el contacte familiar ha estat molt bo o bo. Un 42% afirma haver tingut un suport bo o molt bo d'amistats i veïns.

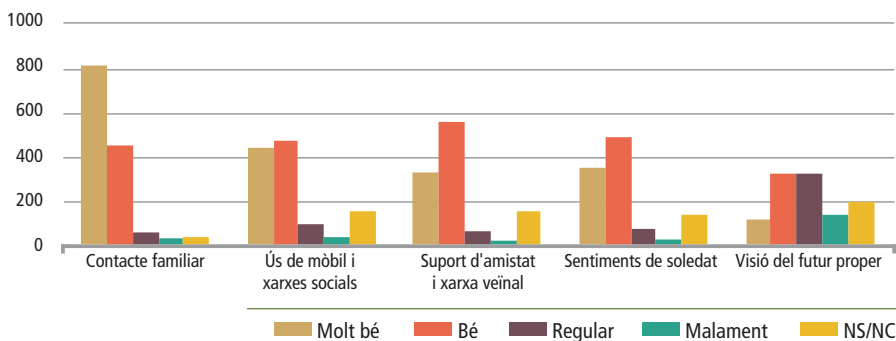
Un 58% afirma haver suportat molt bé o bé els sentiments de solitud. No s'aprecien diferències significatives entre dones i homes. Un 15% expressava que ha suportat malament l'absència o la falta de contacte familiar, i un 13%, l'augment de la solitud (vegeu els gràfics 10 i 11).

El 57% ha fet ús del telèfon o de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC). Caldrà analitzar si el 25% que respon NHS/NC en aquest ítem és perquè no hi té accés i/o no sap usar-les. Parlem de 383 persones grans que han contestat l'enquesta. En relació amb les amistats i el veïnatge, un 42% contesta que la situació ha estat bona o molt bona. El 22%, 334 persones, ha contestat a aquest ítem que «no ho sap/no contesta», cosa que ens porta a la hipòtesi que per ventura hi ha absència de xarxa de suport.

Gràfic 10 | Percepció dels homes sobre la situació de major soledat i aïllament



Gràfic 11 | Percepció de les dones sobre la situació de major soledat i aïllament

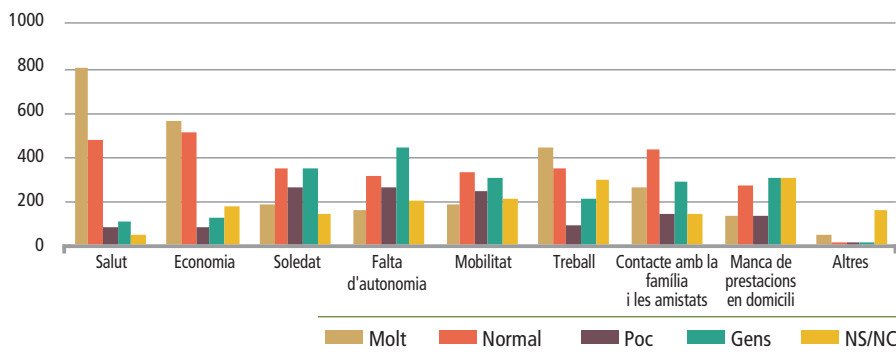


Font: Elaboració pròpia

Què el preocupa més ara que acaba la situació de confinament?

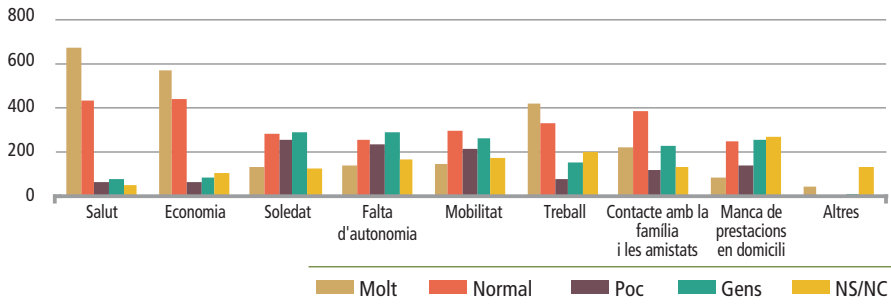
El que més preocupa a les dones i als homes és, en primer lloc, la salut (el 54% de dones i el 52% d'homes), després l'economia (el 39% de dones i el 45% d'homes) i l'ocupació (el 32% de dones i el 35% d'homes). Les diferències entre sexes són poc significatives. Preocupa molt la salut a 1.492 persones, el 53% de la mostra. Segueixen l'economia, a un 42% dels enquestats, i l'ocupació, al 33%. També a un 20% de la població enquestada, 483 persones, els preocupa molt el futur respecte al contacte familiar o social.

Gràfic 12 | Preocupació de les dones a l'hora d'acabar la situació de confinament



Font: Elaboració pròpia

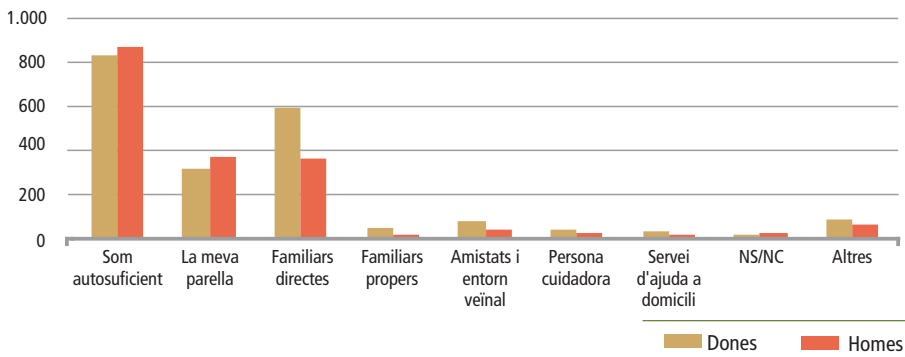
Gràfic 13 | Preocupació dels homes a l'hora d'acabar la situació de confinament



Font: Elaboració pròpia

Valoració de necessitats

Gràfic 14 | Qui s'encarrega de cobrir les seves necessitats



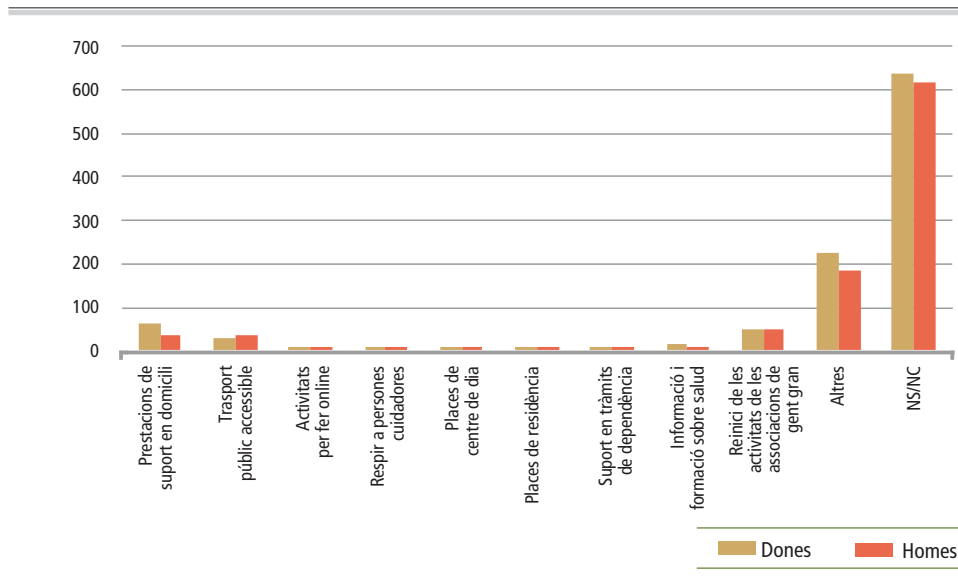
Font: Elaboració pròpia

El percentatge d'homes que es consideren autosuficients per cuidar-se sols és del 62% i el de les dones és el 52%. Un 37% de dones són cuidades per familiars directes; pel que fa als homes, és el 26%. Aquest fet té a veure amb la major esperança de vida de les dones. Un 73% de les persones més grans de 85 anys manifesta que necessita cures, de les quals s'ocupen principalment familiars directes.

Un 57% de la població enquestada, 1.756 persones, és autosuficient per cobrir les seves necessitats. Un 23% afirma que necessita la seva parella. Distribuïts per sexes, hi ha un 26% d'homes que es recolzen en la seva parella, enfront del 20% de les dones. Tan sols

un 4% cobreixen les seves necessitats amb amistats o veïnatge, un 2%, amb cuidadors o cuidadores privats, i un 1%, amb servei d'ajuda a domicili.

Gràfic 15 | Té alguna necessitat d'atenció no coberta en la qual li puguen ajudar des de l'Ajuntament



Font: Elaboració pròpia

Les diferències entre sexes en relació amb les prestacions o les ajudes que necessiten estan molt igualades percentualment: el 6% de les dones i el 4% dels homes sol·licitaren ajudes de suport a domicili, i el 3% de les dones i el 4% dels homes sol·licitaren ajudes i millores per a transport.

A la pregunta de si les persones grans enquestades tenien alguna necessitat d'atenció no coberta en la qual l'Ajuntament podia intervenir, el 67% de les persones han contestat que en aquests moments no. Un 20% no ho sap o no contesta, i un 15% sol·licita informació sobre places en residències o suport de prestacions a domicili.

A més, es pot apreciar que a partir de 85 anys augmenta, en comparació amb edats anteriors, la petició de suport d'ajudes a domicili com la teleassistència, el servei de menjar i d'ajuda al domicili, etc. Un 5%, 95 persones, ha assenyalat la necessitat de prestacions domiciliàries i un altre 5% ha demanat l'obertura de les activitats en les associacions de gent gran. El 3% de la població demana transport accessible al municipi.

3. Conclusions

Amb aquest projecte ha quedat clara la importància del treball en equip amb una visió transversal i multiprofessional centrada en els objectius i la tasca que cal desenvolupar. Pel que fa a les bones pràctiques socials, ens hem basat en les descrites en les accions del pla de gestió del coneixement de l'Àrea de Drets Socials de l'Ajuntament de Barcelona, que han estat presents en tot el procés.

L'enquesta utilitzada és un instrument millorable i no validat i, per tant, no podem comparar-ne els resultats amb altres estudis similars. Aquest fet ens du a valorar la necessitat de tenir instruments consensuats, actualitzats i adaptats a les noves realitats socials que formen part del procés d'envellir al segle XXI. També és bàsica l'adequació i l'actualització de les bases de dades que permetin tenir un coneixement clar i ràpid de la realitat social del municipi.

Fent les telefonades hem comprovat que l'edat no és un element d'homogeneïtat i que la vellesa està plena de mites que no tenen a veure amb la diversitat de les persones que tenen més de 65 anys. Fins i tot aquesta edat, que simbolitza l'inici de l'edat no productiva per a la majoria de les persones treballadores fora de la llar, s'associa a un moment clau del procés d'envelliment que en molts de casos indica l'inici d'una etapa de major gaudiment i no de fragilitat. Considerem que aquesta pandèmia ha fet créixer actituds i un discurs, sovint edatista, viscut com un atac a la dignitat, a la identitat i als drets de les persones de més edat. Com diu la professora Brené Brown (2013), reconèixer la vulnerabilitat empodera, encara que en les relacions de cura es donen situacions de poder i tots plegats cometem errors. Prova d'això és que l'edatisme, la gerontofòbia i els estereotips vinculats a aquest col·lectiu segueixen molt presents en la societat (FCTC, 2021).

És necessari establir canals directes de comunicació periòdica i propera per conèixer l'opinió de la ciutadania en tot el que forma part de la seva vida. Al municipi de Calvià volem formar part del nou paradigma d'entendre la vellesa i caminar cap a un nou concepte de benestar basat en el «ser» i no tant en el «fer», és a dir, passar de centrar-nos en l'«activitat» a enfocar-nos en el desenvolupament d'un projecte personal, en una vida amb sentit i significat, tal com s'assenyala a la presentació del cicle Reptes Socials, creat sota la direcció científica de Javier Yanguas i organitzat per la Fundació la Caixa. Per arribar a aquest objectiu, ens queda un llarg camí en el qual l'escolta activa i fluida ha de formar part del nostre dia a dia.

L'estudi ha arribat a 3.506 persones d'un total de 9.208 persones més grans de seixanta-cinc anys empadronades al municipi. No hem aconseguit arribar a més del 55% de la població. Ens demanem com podem arribar al màxim nombre de persones, si hi ha

població en situació de necessitat que no coneixem i a la qual no podem donar suport. És necessari cercar formes alternatives de comunicació i de recollida d'informació: crear la línia de telèfon específica per a les persones grans ja prevista, dur endavant els projectes ja pensats i que el pressupost contempli ajudes específiques per eliminar la bretxa digital, potenciar les xarxes de suport veïnals, crear horaris específics d'atenció, fer consultes i enquestes periòdiques a la població per diferents mitjans: presencials, telefònics, telemàtics.

De les dades de l'enquesta i de les demandes directes que s'han anat recollint veiem clara la urgència de donar forma i potència al programa de suport a les famílies cuidadores i crear serveis de respir i de fer-ho amb perspectiva de gènere, atesa la major longevitat de les dones i les necessitats de cura de la població de més edat.

Un tema que s'ha de consultar a la ciutadania és la proposta de formar part de la Xarxa Mundial de Ciutats Amigues de les Persones Grans de l'OMS que, juntament amb el desenvolupament del Pla Integral, ha de definir l'enfocament comú del fet d'envellir a Calvià.

Ara el repte és aconseguir que les persones grans del nostre municipi sentin que les persones responsables polítiques i tècniques que treballem per solucionar la manca de recursos i de prestacions de caràcter psicosocial estem al seu costat, que volem conèixer si hi ha necessitats que no hem detectat o de les quals no som conscients, si podem fer noves accions que millorin el seu accés als recursos i que es garanteixin els seus drets, un cop acabi la situació de pandèmia. Volem conèixer com podem ajudar la població més gran de seixanta-cinc anys i les seves famílies i donar-los suport per pal·liar les conseqüències derivades de les dificultats viscudes aquest darrer any i mig, i alhora com podem ajudar a abordar la nova etapa, que suposarà un gran repte social en què tothom hem d'aprendre com conviure i viure.

Tot això ens permetrà ajustar les actuals i futures línies d'intervenció des de l'àmbit municipal, treballar conjuntament amb les altres administracions públiques i entitats del tercer sector per tal de garantir i fer realitat una societat equitativa, justa, enfocada al creixement de les persones: som éssers humans i socials, amb drets objectius i situacions personals, culturals, psicològiques, biològiques distintes per a cada persona, família i col·lectiu o grup que conformen la nostra societat.

Agraïments

Hem d'agrair especialment a les companyes del Servei d'Intervenció Social i Gent Gran, Gloria Cárcamo, Ana Ronda i Sheila Valverde, la seva implicació en el projecte, la preparació de forma intensa i intensiva de la formació en línia, cosa que va suposar un

gran repte, i el suport psicològic als companys i les companyes que duïen a terme el treball de camp.

També volem agrair el treball a totes aquelles persones dels departaments de Batllia, Sancions, Activitats, Joventut, Cultura i Turisme que han col·laborat en el projecte «L'Ajuntament al teu costat», que han dut a terme el treball de camp i han hagut d'enfrontar-se a una realitat a vegades dura i complicada, i a l'hora gratificant, a la qual no estaven avesades.

Agraïm de tot cor, l'esforç realitzat per tot l'equip professional del Departament de Desenvolupament Social, Infància i Gent Gran. Especialment, volem agrair a Sonia Mari i Cèsar Oltra, equip de treball social, i a Magdalena Calafat, coordinadora, de l'empresa Estudi 6, la seva implicació en aquest projecte. Som conscients de l'elevat nivell de pressió assistencial viscut al llarg del darrer any i mig, on heu demostrat de forma magistral la vostra professionalitat i qualitat humana.

Agraïm a la dinamitzadora de gent gran, María Peñarrubia, a l'empresa Serveis d'Ajuda a la Comunitat S. L. que du a terme l'ajuda a domicili i a Creu Roja que du a terme la Teleassistència, el seu suport en l'atenció i detecció de necessitats i situacions de vulnerabilitat. També agraïm a les persones responsables de l'empresa Eroski, l'ajuda i suport per a dur al domicili de la gent gran els productes d'alimentació necessaris durant el confinament.

Agraïm la invitació rebuda per part de les persones responsables de l'Anuari d'envelliment que ens ha dut a fer aquest article, moltes gràcies per la vostra paciència davant els canvis.

I agraïm infinitament el caliu humà, les opinions, els suggeriments, l'atenció i disponibilitat, la confiança, l'exemple de resiliència i ciutadania de les persones majors de seixanta-cinc anys i dels veïns i veïnes del municipi de Calvià.

Agraïm també a l'empresa encuestafacil.com la gratuïtat de l'eina emprada per fer l'enquesta a la població.

Amb agraïment per la vostra lectura d'aquest article, us volem recordar que tots i totes, a qualsevol edat, som ciutadania del lloc on vivim, un lloc en interacció amb el planeta Terra que ens acull. Som un nosaltres, fet de milions de petites i grans realitats enllaçades.

Referències bibliogràfiques

Balluerka Lasa, N., Gómez Benito, J., Hidalgo Montesinos, M. D., Gorostiaga Mante-rola, A., Espada Sánchez, J. P., Padilla García, J. L. i Santed Germán, M. A. (2020). *Las consecuencias psicológicas de la COVID y el confinamiento*. Servicio de Publicaciones de la Universidad del País Vasco.

Brown, B. (2013). *Frágil. El poder de la vulnerabilidad*. Editorial Urano.

Ceballos Linares, A., Quintana Teruel, B., Guijo Sánchez, E. M., Romero Broto, N., Redrado Giner, J. G. i García Malla, F. (2020, novembre) Consecuencias de la soledad en las personas mayores por el covid-19. *Revista Sanitaria de Investigación*.

Díez Nicolás, J. i Morenos Páez, M. (2015). *La soledad en España*. Fundación ONCE, Fundación AXA.

Federació de Cooperatives de Treball de Catalunya (FCTC) (2021). Entrevista realitzada per Irene Moulas a Eva Salaberria (Coordinadora del Pla de Ciutat Donostia Lagunko-ia). *Revista Nexe*, 19 d'abril de 2021.

Fernández-Ballesteros, R. i Sánchez-Izquierdo Alonso, M. (2020). Impacto del COVID-19 en personas mayores en España: algunos resultados y reflexiones. *Clínica y Salud*, 31(3), 165-169. <https://doi.org/10.5093/clysa2020a25>

Martínez, Teresa (2013, darrera revisió 2017). *La atención centrada en la persona*. www.acpgerontologia.com

Medidas de prevención y actuación en los Servicios de Ayuda a Domicilio ante COVID-19 (Març de 2020). Govern de les Illes Balears

Pérez, J., Abellán, A., Aceituno, P. i Ramiro, D. (2020, març). *Un perfil de las personas mayores en España, 2020. Indicadores estadísticos básicos*. Informes. Envejecimiento en Red, 25, 1-39. <http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/enred-indicadoresbasicos2020.pdf>

Pinazo-Hernandis, S. (2020, setembre-octubre). Impacto psicosocial de la COVID-19 en las personas mayores: problemas y retos. *Revista Española de Geriatría y Gerontología*, 55(5), 249-252.

Rodríguez Rodríguez, V. (2020). Soledad y salud mental en tiempos de covid-19. *Una visión global de la pandemia covid-19. Qué sabemos y qué estamos investigando desde el CSIC*, 227-233.

Rodríguez Rodríguez, P. (2013). *La atención integral y centrada en la persona*. Fundación Pílares para la Autonomía Personal, 1.

Autors

EMPAR SANTACREU OLIVER

Sóller (1962). Diplomada en Treball Social per la Universitat de les Illes Balears. Especialista universitària en Gerontologia Social, amb formació i docència en els àmbits de persones grans, persones amb discapacitat i diversitat funcional, serveis socials, dona i igualtat, participació i cohesió social i pedagogia del cos i el moviment. Entre 1997 i 2004 va ser sotsdirectora a la Llar de Majors de Calvià. Des de 2017 dirigeix el Servei d'Intervenció Social i Gent Gran de l'Ajuntament de Calvià. Entre d'altres, ha coordinat el disseny del nou Pla Integral d'Atenció a les Persones Grans del Municipi de Calvià i el recent estudi «Anàlisi i identificació dels factors de risc de les dones grans víctimes de violència de gènere», realitzat amb la Fundació Universitat-Empresa de les Illes Balears, pendent de difusió i publicació.

CRISTINA GAMUNDÍ MASSAGUÉ

Palma (1970). Llicenciada en Psicologia per la Universitat de les Illes Balears. Màster en Gerontologia Social Aplicada per la Universitat de Barcelona, amb formació en el àmbits d'intervenció social i en gestió de polítiques públiques. Tècnica de l'àrea social de l'Ajuntament de Calvià des de l'any 1998 en projectes de serveis socials, infància, cooperació social i internacional, envelliment actiu, igualtat, i participació ciutadana. Des del 15 d'octubre de 2019 és la responsable de la direcció del departament de Desenvolupament Social, Infància i Gent Gran.

XISCO GUARÍ TORRES

Es Capdellà (1983). Tècnic superior en educació infantil (IES Antoni Maura, 2012) i tècnic en cuina (IES Calvià, 2004), a més, cursa el grau de Gestió i Administració Pública a la Universitat Oberta de Catalunya. Actualment ocupa un lloc de lliure designació com a responsable de projectes de l'Àmbit Social de l'Ajuntament de Calvià, i desenvolupa la seva tasca, principalment, en els àmbits de la cooperació local i internacional, la infància i els programes públics d'accessibilitat universal.

CARLOS MUÑOZ TORO

Urb. Galatzó (1986). Diplomant en Educació Física i màster en Gestió, Producció i Organització d'Esdeveniments de la Indústria Cultural i de l'Entreteniment. Va treballar com a dinamitzador juvenil al Servei de Joventut de l'Ajuntament de Calvià entre 2009 i 2015. Actualment ocupa el càrrec de responsable de dinamització cultural i actes culturals del Servei de Cultura de l'Ajuntament de Calvià.